



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo Atendido

Mediante Teleorientación y Telemonitoreo en el INSN, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Bach. Wilcamango Ríos Dreysi Noemi (ORCID 0000-0002-1629-546X)

ASESORA:

Mg. Gómez Zúñiga Cecilia Paula Luisa (ORCID 0000-0001-7986-7608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Llena de regocijo dedico esta tesis a mi amado hijo Álvaro Tafur Wilcamango por su comprensión y apoyo incondicional; así también a mi familia por el acompañamiento en mi formación profesional por su apoyo moral y espiritual que me motivan a alcanzar mis metas personales.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Abreviaturas.....	vii
Resumen	viii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCOTEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	122
3.1 Tipo y diseño de investigación	122
3.2 Variables y operacionalización.....	122
3.2.1 Variable 1: Calidad de Atención	122
3.2.2 Variable 2: Satisfacción del Usuario.....	122
3.3 Población, muestra y muestreo.....	133
3.3.1 Población.	133
3.3.2 Criterios de selección.....	133
3.3.2.1 Criterio de inclusión:.....	133
3.3.2.2 Criterio de exclusión:.....	133
3.3.3. Muestra	133
3.3.4 Muestreo	133
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	144
3.4.1 Técnicas.....	144
3.4.2. Instrumentos	144
3.4.3 Procedimientos	144
3.5 Método de análisis de datos	15
3.6 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Calidad del servicio de teleorientación y telemonitoreo en el periodo de cuarentena mayo a julio 2020 por el COVID-19 en el Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña	16
Tabla 2: Satisfacción del usuario externo por el servicio de teleorientación y telemonitoreo en el periodo de cuarentena mayo a julio 2020 por el COVID-19 en el Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña.....	17
Tabla 3: Satisfacción del usuario externo, en relación a la calidad de la atención del servicio de teleorientación y telemonitoreo.....	18
Tabla 4: Análisis de correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo.....	19
Tabla 5: Satisfacción del usuario externo, en relación a la fiabilidad del servicio de teleorientación y telemonitoreo.....	20
Tabla 6: Análisis de correlación entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario externo.....	21
Tabla 7: Satisfacción del usuario externo, en relación a la capacidad de respuesta del servicio de teleorientación y telemonitoreo.....	22
Tabla 8: Análisis de correlación entre la capacidad de respuesta del servicio y la satisfacción del usuario.....	23
Tabla 9: Satisfacción del usuario externo, en relación a la seguridad del servicio de teleorientación y telemonitoreo.....	24
Tabla 10: Análisis de correlación entre la seguridad del servicio y la satisfacción del usuario externo.....	25
Tabla 11: Satisfacción del usuario externo, en relación a la empatía del servicio de teleorientación y telemonitoreo.....	26
Tabla 12: Análisis de correlación entre la empatía del servicio y la satisfacción del usuario externo.....	27

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

MINSA	<i>Ministerio de Salud</i>
INSN	<i>Instituto Nacional de Salud del Niño</i>
OMS	<i>Organización Mundial de la Salud</i>
OPS	<i>Organización Panamericana de la Salud</i>
TO	<i>Teleorientación</i>
TM	<i>Telemonitoreo</i>
RM	<i>Resolución Ministerial</i>
URP	<i>Universidad Ricardo Palma</i>
PUCP	<i>Pontificia Universidad Católica del Perú</i>
UPNW	<i>Universidad Privada Norbert Wiener</i>
UPCH	<i>Universidad Cayetano Heredia</i>

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar el nivel de calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido por Teleorientación y Telemonitoreo en el periodo de cuarentena por el COVID-19 en el Instituto Nacional de Salud del Niño. Se trabajó con una muestra censal de 185 padres o apoderados. La metodología utilizada es de diseño: transversal, no experimental, correlacional de tipo aplicada y enfoque cuantitativo, la técnica empleada es la de encuesta y el instrumento es el cuestionario SERVQUAL modificado con un índice de confiabilidad de Alfa de Cron Bach 0.89. Los datos fueron exportados al “Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), V 26.0 y procesados para generar las respectivas tablas de frecuencia de cada una de las preguntas formuladas en el cuestionario. El resultado del contraste de la hipótesis general es afirmativo ya que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo al ser atendido mediante TO y TM en el periodo de cuarentena por el COVID19 mayo – julio en el INSN. La tabla del análisis de correlación indica que la calidad de la atención se relaciona en forma significativa (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario externo; esta relación también se evidencia con cada uno de los aspectos de la satisfacción, es decir, con la utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad, se concluye que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante teleorientación y telemonitoreo durante el periodo de cuarentena por el COVID19 en el Instituto Nacional de Salud del Niño Lima -2020.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, usuario externo, COVID -19, SERVQUAL.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the level of quality of care and satisfaction of the external user attended by Remote Orientation and Remote Monitoring in the quarantine period for COVID-19 at the National Institute of Child Health. We worked with a census sample of 185 parents or guardians. The methodology used is of design: cross-sectional, non-experimental, correlational of the applied type and quantitative approach, the technique used is the survey technique and the instrument is the SERVQUAL questionnaire modified with a reliability index of Cron Bach's Alpha 0.89. The data were exported to SPSS V 26.0 and processed to generate the respective frequency tables for each of the questions formulated in the questionnaire. The result of the contrast of the general hypothesis is affirmative since there is a relationship between the quality of care and the satisfaction of the external user when being treated by OT and TM in the quarantine period for COVID19 May - July in the INSN. The correlation analysis table indicates that the quality of care is significantly related (Sig. <0.05) with the satisfaction of the external user; This relationship is also evidenced with each of the aspects of satisfaction, that is, with the utility, ease of use, effectiveness and usability, it is concluded that there is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of the external user served by remote orientation and telemonitoring during the COVID19 quarantine period at the National Institute of Child Health Lima -2020.

Keywords: Quality of care, satisfaction, external user, COVID -19, SERVQUAL

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, Felisart et al. (2001). Esta publicación describe que La Organización Mundial de la Salud precisa componentes básicos para la calidad de atención en el sector salud: en la cual considera que la importancia de la excelencia profesional, la eficacia de los recursos, la minimización de riesgos para los pacientes; eleva la satisfacción en los usuarios y estos son los mejores resultados en la salud. Los servicios de salud deben estar sujetas a técnicas de evaluación, control de calidad, evaluación continua y crítica por parte de los usuarios, así como por los médicos que continuarán la atención del paciente y una vez concluida deben tener la percepción de ser observados constantemente. Esta cultura de evaluación continua y autoevaluación no representa una dificultad, sino una oportunidad para la evaluación de calidad de lo ofertado como servicios brindados a quien lo requiera.

La Organización Panamericana de la Salud (2020). (OPS) publicación Teleconsulta durante la Pandemia. Describe que este servicio es una herramienta primordial durante una pandemia, para brindar apoyo a las personas que presentan miedos e inseguridades y los sistemas de salud presentan situaciones caóticas al afrontar una alta demanda de consultas que sobrepasa la capacidad de los servicios de salud, ya que no se cuenta con una planificación, medidas de respuesta y un manejo adecuado de los servicios de salud, estos pueden estar expuestos a riesgo de colapso ocasionado por una sobrecarga de atenciones que bien podrían ser satisfechas por medios virtuales, esta nueva modalidad de atención virtual es una efectiva y segura forma de evaluar los casos sospechosos y a su vez permite orientar al diagnóstico y tratamiento de más pacientes.

La OPS (2020). Informa que esta herramienta ayuda a medir el nivel de organización de las entidades de salud en cuanto a su capacidad para brindar atención a través de esta modalidad de telemedicina en tiempos como el de pandemia, menciona que los servicios de salud ofrecidos por telemedicina pasan a tener una gran relevancia porque permiten continuar con la atención de más pacientes evitando el riesgo al contagio por el nuevo coronavirus, asegura también la posibilidad de continuar a las consultas y tratamiento de los pacientes; menciona

que estos servicios ya se vienen realizando en muchos países latinoamericanos y del mundo entero como teleradiografía, telepatología, teledermatología, telecardiología, y telesiquiatría, el contexto actual ha generado la necesidad de trabajar con esta modalidad de atenciones virtuales.

En el ámbito nacional, el Instituto Nacional de Salud del Niño es una Institución que presta servicios de Servicios de Salud Especializados, con 91 años de vida institucional categorizada por el MINSA con categoría III-2; oferta especialidades médicas y quirúrgicas cuya misión es la asistencia a niños y adolescentes referidos de todo el país; su principal objetivo es la capacitación de los especialistas de la salud y personal técnico en nuevos conocimientos científicos y tecnológicos que brinda la investigación y docencia en atención especializada; antes de la pandemia alcanzaba un promedio de 60,000 atenciones mensuales por consultorio externo, siendo suspendido este servicio en cumplimiento a las disposiciones del gobierno por el estado de emergencia a fin de evitar la propagación del contagio por el COVID19, en el personal de salud y pacientes que se encuentran hospitalizados, presentándose un nuevo escenario en las áreas de emergencia con pacientes descompensados que pertenecen al grupo de alto riesgo de contagio, con diagnósticos crónicos que requieren de tratamientos y controles médicos periódicos.

El Ministerio de Salud, resuelve aprobar la Disposición Administrativa N° 286/MINSA/2020/DIGTEL con RM. N°146-2020-MINSA, para desarrollar actividades Teleorientación (acciones del personal de salud mediante el uso de tecnologías de la información con fines de consejería, asesoría, prevención, rehabilitación de enfermedades) y Telemonitoreo (transmisión y seguimiento de información del paciente con exámenes auxiliares como radiografías, datos clínicos y otros para controlar a distancia el estado de salud del paciente). En el ámbito local habiéndose dispuesto cuarentena por el COVID 19 en el mes de mayo 2020 el INSN implementa la atención mediante teleorientación y telemonitoreo, en cumplimiento lo dispuesto por el MINSA, atendiendo actualmente un promedio de 11,000 pacientes por mes, contando con estándares básicos de audio y video que permite al profesional de la salud comunicarse con el usuario en tiempo real, establecer su estado de salud, así como brindar asesoría, consejería, emitir

recomendaciones e indicaciones y lograr llevar un seguimiento a pacientes con enfermedades crónicas, con diagnósticos de hipertensión arterial, diabetes, epilepsia, parálisis cerebral, entre otros que deben mantener un control periódico.

Considerando lo antes mencionado surge como problema general ¿Cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido mediante Teleorientación y Telemonitoreo en cuarentena por el COVID-19 mayo – julio 2020?, a su vez como problemas específicos se propone conocer de ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM?, ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM?, ¿Existe relación entre la dimensión seguridad con la calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM?, ¿De qué manera se relaciona la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM?.

La presente investigación tiene una justificación práctica ya que esta modalidad de atención permite la continuidad de los tratamientos y controles médicos de los pacientes con diagnósticos crónicos y otros que interrumpieron sus atenciones debido a la suspensión de la consulta externa presencial por la pandemia del COVID19; justificación social ya que permite a los usuarios de todo el ámbito nacional acercarlos directamente con los especialistas que son escasos en los establecimientos del interior del país los cuales están centralizados en los más grandes de la capital, conocer el impacto que ha generado en la salud del paciente, la experiencia en su entorno familiar y la interacción con el profesional de la salud; finalmente tiene una justificación económica ya que le permite acceder a este servicio de manera gratuita desde la comodidad de su hogar sin desembolsar grandes cantidades de dinero por desplazarse hasta la capital y obtener una consulta médica con un especialista. También permitirá conocer el rendimiento de los servicios brindados y objetivar información para contribuir al ciclo de mejora continua del proceso asistencial a fin de fortalecer el proceso con recursos económicos para la continuidad de esta modalidad de atención.

Así mismo se plantea como objetivo general; determinar de qué manera se relaciona la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante teleorientación y telemonitoreo en el periodo de cuarentena mayo a julio 2020 por el COVID-19 en el INSN – Breña desde la perspectiva de usuario externo y como objetivos específicos plantea, determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido por TO y TM, evaluar cómo se relaciona la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM., determinar de qué manera se relaciona la seguridad del proceso como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido con TO y TM, determinar de qué manera se relaciona la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

La hipótesis general es: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo al ser atendido mediante TO y TM en el periodo de cuarentena por el COVID19 mayo – julio en el INSN; e hipótesis específicas las siguientes: Existe relación significativa entre la fiabilidad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM, existe relación entre la capacidad de repuesta como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM, existe relación entre la dimensión seguridad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM, existe relación entre la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

II. MARCO TEORICO

En el contexto internacional, Martínez (2016) en su investigación *apreciación de satisfacción en los servicios de sanitarios brindados a usuarios de consulta ambulatoria en los hospitales públicos colombianos*. Tesis para optar el Título de Médico Cirujano. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Colombia. Su finalidad es definir la satisfacción del usuario en relación al servicio obtenido, su objetivo específico fue establecer el nivel de satisfacción de la atención concebida por los usuarios, definir las áreas mejor evaluadas por los usuarios entrevistados, segmentar la población que acude al servicio; la metodología utilizada es de tipo descriptivo, multicéntrico observacional, de corte transversal, el instrumento empleado es la encuesta PECASUSS, en sus resultados se observó la relación existente de la satisfacción del usuario y la accesibilidad y efectividad del servicio recibido, dieron la más alta estimación al compromiso en la atención que brinda del personal de la salud, los cuidados en la casa, así como el 1% refiere sentir insatisfacción con el personal administrativo por el trato recibido.

Quezada (2015) en su estudio llamado *programa de telemonitoreo en pacientes diabéticos en un servicio de salud público*. *Latin Am J Telehealth, volumen (1), pp.58-62* Chile. Su objetivo es diagnosticar el nivel de satisfacción del servicio de telemonitoreo del programa de seguimiento a los pacientes crónicos de diabetes, importante para determinar la capacidad de compensación que tienen los pacientes y que perciben contar con una red de apoyo, en los resultados se procedieron a afinar los procedimientos y las fichas de ingreso junto con los protocolos de derivación a urgencias. El total de pacientes registrados fueron 377, el 68% mujeres y el 32% hombres, fueron monitoreados bajo los controles (presión arterial, peso y glicemia) por medio de mensaje de texto y llamadas. El resultado obtuvo una comparación entre el inicio y el final de la atención de los pacientes diabéticos del programa, se utilizó el método t de student que mide la probabilidad de ocurrencia de un hecho según la muestra, teniendo presente el incremento de una mejor calidad de vida, la evolución en la tecnología de información determina que el sistema de salud requiere nuevas alternativas de manejo.

Leibar A. *et al* (2020) en esta investigación *teleconsulta al paciente con diagnóstico urológico en periodo de pandemia por el COVID-19*. Elsevier España, volumen (1) pp. 617-622, el objetivo es estimar la calidad y la satisfacción percibida del paciente urológico quien recibe una teleconsulta como alternativa ante la suspensión de la atención presencial debido a la pandemia por el COVID-19. Se realizó una evaluación de calidad conformada por 11 interrogantes a 200 pacientes, se elaboró la anamnesis telefónica, exámenes complementarios remitidos por correo electrónico y de ser necesario se gestionó cita para que asista de forma presencial al hospital, se explicó la finalidad del estudio y se solicitó su consentimiento verbal. De los resultados: el 60% no tuvo que acudir presencialmente al hospital, el 18% necesitó apoyo de un familiar en la teleconsulta, el 22% debido a la suspensión de las consultas tenían cancelada alguna prueba complementaria. Se concluye que la teleconsulta fue considerada con un importante nivel de satisfacción por los usuarios durante el periodo de pandemia por el Coronavirus SARS -COV-2, ya que permite apoyo médico continuo.

Vera (2018) en su tesis *evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de emergencia pediátrica del hospital Público Milagro*. Tesis para optar el título de Magister en gerencia en servicios de la salud Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Tiene por finalidad determinar el grado de satisfacción del usuario según la atención y calidad los servicios de salud prestados, la muestra conformada por 357 acompañantes de los niños atendidos, la metodología utilizada es SERVQUAL, diseño de investigación transversal analítico, de los resultados las dimensiones que presentan insatisfacción fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; por lo expuesto las respuestas fueron consideradas en parte satisfecho, en porcentajes en tangibilidad los clientes mostraron su insatisfacción al demostrar una diferencia de 0.1575 entre lo que se espera y percepción, fiabilidad insatisfechos con 0.5675, capacidad de respuesta parcialmente satisfechos con 0.162, seguridad insatisfecha 0.5933 e insatisfacción en la dimensión de empatía 0.054. Concluye: los servicios no otorgan total seguridad al cliente y la prestación del servicio es baja cuando se evaluó la calidez en el trato.

Dentro de los antecedentes nacionales, Arteaga (2017). en su tesis *influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de permanencia hospitalaria del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital II- 2*. para optar el grado de Maestro en Salud Pública. Universidad Nacional de San Martín Tarapoto - Perú. Tomando como objeto de estudio evaluar la Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario, utilizó método cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, como muestra se obtuvo 62 parturientas; la técnica aplicada es la encuesta por terceros y se aplicaron dos instrumentos validados y utilizados por el MINSA: La variable de calidad de atención modificada analizó tres dimensiones: Entorno, técnica empleada, humana; así también analiza la variable satisfacción del usuario externo que analiza 5 dimensiones de calidad: tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad siendo la fiabilidad la que predomina en la satisfacción obteniendo 30.65%, y el entorno es la escala de calidad de atención que obtuvo mayor implicancia en la satisfacción del usuario externo. Concluye que la calidad de atención influye drásticamente en la satisfacción de los usuarios.

Lostanau (2018) en su estudio *satisfacción y calidad de atención percibida en el área de Medicina Física y Rehabilitación por los usuarios externos, Hospital Regional de Ica*. Tesis para el grado de Maestra en gestión en Salud. UPNW. Ica - Perú. Objetivo definir la relación existente de la satisfacción del cliente externo y la calidad de atención percibida, la metodología es no experimental, tipo descriptivo, diseño correlacional de corte transversal y enfoque cuantitativo. Se trabajó con 93 usuarios externos quienes respondieron 2 cuestionarios: calidad de atención y satisfacción; obteniendo como resultado 47.3% como muy buena a la calidad de atención, 1.1% mala. Siendo la dimensión empatía de la calidad de atención la que alcanzó mayor grado de estimación; se encontró que el nivel de satisfacción considera como muy satisfecho 36.6%, en tanto el 46.2% se encontró satisfecho, mostro regular satisfacción el 12.9% y 4.3% mostro insatisfacción, concluye que se encuentra una importante relación moderada y proporcional entre las variables estudiadas y sus dimensiones.

Chu (2017) en su investigación *calidad de atención y grado de satisfacción percibida en la consulta externa por los usuarios de pediatría del hospital de Loreto*, Tesis para optar el Título de Médico Cirujano. *Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Loreto - Perú*. plantea como objeto identificar la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, se aplicó una encuesta de 22 interrogantes de expectativas y 22 interrogantes de percepción a 365 apoderados de los usuarios luego de la atención en los consultorios externos, obteniendo como resultado que el más alto porcentaje de satisfacción fue la capacidad de respuesta con 21.8% y la más baja la de empatía con 16.7%. siendo el grado de satisfacción 19.3% evidenciando un alto nivel de usuarios insatisfechos. Finalmente, concluyó que la calidad de atención evaluada fue considerada como mala, en base a los resultados que evidenciaron un alto nivel de insatisfacción en todas las escalas de calidad analizadas.

Calderón (2018) en su investigación *estudio controlado aleatorio de telemonitoreo en domicilio de presión arterial con equipo biomédico adaptado*, para titularse con el grado de maestro en *Salud Digital; Telemedicina*. *UPCH, Lima - Perú*. El objetivo de su estudio fue comparar la atención médica habitual con la atención virtual por telemonitoreo de *la presión arterial domiciliaria basado en SMS*. Se realizó el estudio en 20 pacientes con diagnósticos de hipertensión no controlada. Se utilizó un tensiómetro comercial que fue diseñado para el uso de pacientes en domicilio de fácil uso y muestra los resultados en número grandes, se utilizó la placa GPRS que envía los resultados del tensiómetro a través de mensajes de texto al equipo del área del estudio a través de la conexión USB host shield. Los datos fueron almacenados en una plataforma virtual de información disponible en tiempo real. Concluye que el estudio muestra el mejoramiento de la conciencia de la enfermedad y los pacientes al ver que sus resultados son revisados constantemente por un profesional médico lo ayuda a que continúen y no dejen su tratamiento.

Tinoco (2016). En su tesis *satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz 2016*. Para titularse como médico cirujano. *URP, Lima - Perú*. tuvo como finalidad evaluar el grado de aprobación del usuario externo, su metodología es de tipo descriptivo, transversal y observacional, utilizó un formulario como base para analizar el grado de satisfacción que percibieron los clientes externos aplicando el cuestionario SERVQUAL adaptado. Concluye que el usuario externo percibe un alto nivel de insatisfacción con los servicios recibidos observándose en los resultados que, de los 460 usuarios encuestados por rango de edades, el más alto porcentaje de insatisfacción fue el de adultez temprana con 53%, las mujeres 74.74% de insatisfacción, concluye que los usuarios muestran un alto porcentaje de insatisfacción con los servicios recibidos.

Altamirano y Cedeño (2016) en su estudio *calidad según la percepción del cuidado del personal de enfermería en niños y su permanencia en el nosocomio*, para el grado de Licenciado en enfermería, *Universidad Nacional de Trujillo - Perú*. Plantea como objetivo evaluar la calidad del trato de personal en enfermería en niños y su permanencia en la institución, su estudio es cuantitativo y descriptivo, obtuvo como muestra a 50 apoderados de niños de dos a diez años que fueron atendidos, gracias a la ficha de registro de datos de la permanencia en las áreas de hospitalización y la apreciación de calidad se analizó mediante la escala de Kristen Swanson. Se trabajó con criterios Chi cuadrado (χ^2) que sí encuentra relación estadística importante para las variables estudiadas, se obtuvo como resultado un 70% de alto grado de percepción de calidad al cuidado del personal de enfermería; se concluye que los usuarios que presentaron mayor permanencia en el Hospital evidenciaron una favorable percepción de la calidad y que muestra una considerable relación en la calidad de atención de los cuidados del personal de enfermería y el periodo hospitalario.

Chirinos (2018) en su tesis *evaluación de la calidad del proceso de atención en un hospital de solidaridad de Mirones Lima- Perú*, para optar el grado de Lic. en Gestión Empresarial de la PUCP, Lima - Perú. Propone definir la calidad del proceso de atención, la metodología utilizada es descriptiva, correlacional y de enfoque mixto; utiliza herramientas cuantitativas y cualitativas analiza las siguientes

escalas: Tangibilidad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad; el análisis de esta investigación concluye que habiendo utilizado el modelo ServPerfect los usuarios expresaron que se encontraron satisfechos con el servicio recibido, el sistema hospitalario en el Perú evidencia muchas deficiencias entre ellas la carencia de médicos especializados en todo nivel de atención del país, equipamiento deficientes, ambientes en condiciones deficientes y una dirección administrativa que no propone lineamientos integrados para ofertar servicios con un aceptable nivel de calidad para los usuarios de escasos recursos.

García (2016) en su tesis titulada calidad de atención en la satisfacción del usuario externo en las instituciones de salud: MINSA– ESSALUD, CHONGOYAPE – PERÚ. Revista científica institucional TZHOECOEN, volumen (2), pp. 1-2. Tomo como objeto analizar el grado de satisfacción con respecto a calidad de atención recibida, estudio de diseño descriptivo, transversal, no experimental, analítico y cuantitativo. empleó instrumentos para recolección de datos mediante SERVQUAL encuesta adaptada con 95% de confiabilidad, la población de EsSalud es 7,499 y de MINSA 11,788 se trabajó con 114 de muestra cada uno se incluyó pacientes externos y apoderados, siendo 228 en total. Se obtuvo como resultados que los usuarios de EsSalud presentaron un grado de satisfacción general de 71,7%, obteniendo que la dimensión seguridad es la que alcanzó mayor satisfacción con 74.3%, en comparación con MINSA que obtuvo un 44.6% de satisfacción global, entre tanto la dimensión empatía arrojó un elevado 51.9% grado de satisfacción.

Respecto a las bases teóricas que sustentan la presente investigación respecto a las variable Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, resulta pertinente considerar teorías de investigaciones previas para comprender la importancia de evaluar la relación existente entre la calidad de atención con la satisfacción del paciente atendido mediante teleorientación y telemonitoreo, a través de conceptos claros de autores representativos quienes brindan información con respecto a la verdadera relación existente en relación a las variables estudiadas.

Algunos de los autores considerados para esta investigación que hacen referencia a la relación entre Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, como Chirinos A. (noviembre 2018) en su tesis *evaluación de calidad del proceso de*

atención en un Hospital de Solidaridad de Mirones Lima- Perú, para alcanzar el grado de Licenciado en Gestión Empresarial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. evalúa de las dimensiones como seguridad, empatía, tangibilidad, capacidad de respuesta y fiabilidad, finalmente observó que con el modelo ServPerfect los pacientes están satisfechos con la atención recibida, sin embargo se concluye que la salud pública en el Perú presenta deficiencias como falta de médicos especializados en todo el Perú, falta de equipamiento adecuado, ambientes en pésimo estado y gestiones deficientes en políticas de salud para poder así prestar una atención satisfactoria a la población de menos recursos.

Así también, Esperanza (2018) en su publicación *Recordando a Avedis Donavedian: Calidad de Atención Médica. Revista de Medicina e Investigación UAEMEX, Volumen 6. Pp.54-58*. Toma como referencia definiciones de estructura, proceso y resultado del autor pionero en investigación y definición de la calidad de atención médica el cual representa un paradigma dominante en estos estudios el cual evalúa la estructura del servicio que se ofrece, analiza si la atención se brinda en condiciones que obstaculizan o permiten la prestación idónea de los servicios dando como resultados en la consulta cambios en la salud del paciente, considera como estructura de atención a los medios materiales, sociales y también las aptitudes del personal así como su forma de organización, equipos médicos y otros medios físicos, menciona que una atención de calidad está sujeto al incremento de una mejor calidad de vida que se logre brindar. La aprobación de los usuarios se considera por el autor como la satisfacción final del usuario por la calidad de la consulta recibida que también refleja el manejo del prestador de servicio para satisfacer los requerimientos de los usuarios, considera que se seguirá haciendo uso de los servicios prestados visto que los pacientes se encuentran satisfechos y se fortalecerá los vínculos con sus servidores.

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

De acuerdo a Hernández (2018) en su libro Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y *mixta*, menciona que un estudio es de enfoque cuantitativo cuando se realizan mediante encuestas, es de tipo aplicada porque se busca solucionar algo, de diseño transversal cuando se reúnen datos en un tiempo determinado (Liu, 2008 y Tucker, 2004); estos diseños de investigación tienen como finalidad definir variables y evaluar su incidencia en un momento dado. Asimismo, manifiesta que una investigación es no experimental cuando se visualiza los fenómenos tal como se presentan en un tiempo determinado, correlacional porque determinan si las variables están correlacionadas o no, el investigador no varía las variables para analizar su efecto en otras. Por lo expuesto este estudio fue de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, diseño transversal, no experimental y correlacional.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable 1: Calidad de Atención

Son las actividades prestadas por las instituciones del sector salud y las actividades médicas de apoyo que se brindan al paciente, observado desde una perspectiva técnica y humana, con la finalidad de cubrir las expectativas de los pacientes, en las dimensiones de eficacia, eficiencia, seguridad, y satisfacción del usuario. (Guía Técnica para evaluar Calidad y Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo) RM N° 527-2011/MINSA).

3.2.2 Variable 2: Satisfacción del Usuario

Es la percepción que se evidencia en los acompañantes, padres o apoderados en relación a la atención brindada a sus menores hijos mediante las actividades de teleorientación y telemonitoreo de Telesalud que ofrece el INSN; así como el nivel de satisfacción que brinda el establecimiento de salud ante las expectativas y opiniones de sus clientes en relación a la atención recibida. (G.T. para analizar la Calidad y Satisfacción del Usuario Externo en Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población.

Constituida por los padres o acompañantes que atendieron a sus menores hijos en la consulta externa mediante teleorientación y telemonitoreo durante los meses de mayo a julio de 2020 en el periodo de cuarentena por el COVID19, conformada por un total de 7,697. Cabe mencionar que el total de esta población es equivalente al número total de historias clínicas individualizadas por paciente registradas en la base de datos recogidas del formato HIS llenado por el médico tratante en la atención virtual.

3.3.2 Criterios de selección

3.3.2.1 Criterio de inclusión:

Padres o apoderados de pacientes menores de 18 años que fueron atendidos mediante teleorientación y telemonitoreo durante el periodo de cuarentena de mayo a julio 2020 y que acepten voluntariamente participar en el presente estudio.

3.3.2.2 Criterio de exclusión:

Padres o acompañantes de pacientes menores de 18 años que fueron atendidos mediante otra modalidad de atención en el INSN.

3.3.3. Muestra

Para su cálculo se aplicó la fórmula de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, con parámetros de tamaño de población de 7,697 padres o acompañantes de pacientes menores de 18 años que fueron atendidos mediante teleorientación y telemonitoreo durante esta coyuntura de mayo a julio 2020 en el INSN sede Breña, 46,5% de proporción de satisfacción de usuario externo 2019 de consultorios externos. Margen de error de 7.5%. Quedando conformada la muestra por 185 padres o apoderados de pacientes menores de edad.

3.3.4 Muestreo

Se utilizará el muestreo aleatorio simple para seleccionar la muestra calculada de 185 padres o acompañantes de una población de 7,697. Se empleará el software estadístico “Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 26.0 para seleccionar la muestra.

3.3.5 Unidad de Análisis

Está constituida por el padre o apoderado cuyo menor hijo de menor de 18 años fue atendido mediante teleorientación y telemonitoreo durante los meses de mayo a julio 2020, en el INSN.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica que se empleará en esta investigación será la entrevista formal y estructurada dirigida al CPC. Manuel Vicuña Boby, Jefe de Estadística e Informática del INSN, teniendo como objetivo evaluar las variables de estudio.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizará en la investigación será el cuestionario de Servqual modificado que es un cuestionario estructurado, basado en la escala de Likert, para determinar la calidad y satisfacción del usuario de los servicios de salud, esta herramienta de encuesta completa, validada por el Ministerio de Salud, fue elegida por su capacidad para abordar los cambios en oferta de servicios de tele salud, por ejemplo, el uso de diferentes plataformas o dispositivos, así como su capacidad de medir la calidad de la interacción de telemedicina, la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en todos los establecimientos a nivel nacional.

3.4.3 Procedimientos

Para la aplicación de la entrevista se coordinará con la Directora de la Oficina de Investigación y Docencia Especializada del INSN sobre el permiso y sus tiempos para concretar la aplicación del instrumento para medir las variables de estudio; contando con la autorización de la directora de docencia se coordinará con el Director de la OEI del INSN para la aplicación de la encuesta a fin de que facilite de la base de datos, los emails y números de teléfono de los 185 padres o apoderados de los pacientes atendidos por teleorientación y telemonitoreo durante el periodo de cuarentena por el COVID19, donde se aplicará el instrumento con preguntas estructuradas utilizando la escala de Likert. Finalmente se hará uso del servicio de validadores, quienes garantizarán la validez y confiabilidad de los instrumentos.

3.5 Método de análisis de datos

Para el procesamiento de los datos obtenidos a través del cuestionario se trabajará con el programa de Microsoft Excel para pasar los resultados a una hoja de datos. Los datos serán exportados al SPSS V 26.0 y procesados para generar las respectivas tablas de frecuencia de cada una de las preguntas formuladas en el cuestionario. Finalmente se aplicará el instrumento a la muestra determinada para después evaluar los mismos e interpretarlos de acuerdo a los objetivos.

3.6 Aspectos éticos

Para desarrollar el presente estudio se tendrá en cuenta el código ético y normas de investigación de la Universidad César Vallejo y el código ético del Instituto Nacional de Salud del Niño, así como la seguridad y el respeto de la identidad de cada participante, aplicando el cuestionario de forma anónima; previa aplicación del consentimiento informado verbal, asimismo se respetará la libertad de decisión de cada individuo de participar en el estudio el cual, en la medida de lo posible, será grabado para fines éticos.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Calidad del servicio de teleorientación y telemonitoreo en el período de cuarentena mayo a julio 2020 por el COVID-19 en el Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña

Variable y dimensiones (n=189)	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Calidad de la atención	1	0,5%	10	5,3%	60	31,7%	88	46,6%	30	15,9%
Fiabilidad	2	1,1%	19	10,1%	62	32,8%	73	38,6%	33	17,5%
Capacidad de respuesta	17	9,0%	14	7,4%	44	23,3%	87	46,0%	27	14,3%
Seguridad	1	0,5%	11	5,8%	53	28,0%	93	49,2%	31	16,4%
Empatía	3	1,6%	9	4,8%	56	29,6%	94	49,7%	27	14,3%

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

Los resultados de la tabla 1 muestran que en general la calidad de la atención brindada a través del servicio de teleorientación y telemonitoreo, es bastante favorable; el 46.6% lo califica como buena y el 15.9% como muy buena, aunque hay una cifra importante, 37.5% que lo califica como regular o deficiente; la percepción es ligeramente más favorable en lo relacionado a la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuáles son consideradas como buenas o muy buenas por el 60.3%, 65.6% y 64%; en cambio, la fiabilidad, si bien es calificada en dichos niveles por el 56.1%, la cifra restante, 37.5% lo califica solo como regular o deficiente.

La calidad de un servicio de salud, es esencial para lograr satisfacer las expectativas de los usuarios y alcanzar los resultados sanitarios deseados; ésta se mantiene en constante evolución y mejora a través de conocer cuáles son necesidades y las preferencias del usuario; el estudio encontró que la calidad del servicio de teleorientación y telemonitoreo, si bien es favorable, sin embargo, hay muchos aspectos que deben mejorar; hay algunos usuarios que consideran que la

calidad del servicio varía entre regular y deficiente y sobre todo, la fiabilidad del servicio; en los otros aspectos también se debe mejorar, al existir una cifra de alrededor del 40%, que los califica en un nivel deficiente o regular.

Tabla 2. Satisfacción del usuario externo por el servicio de teleorientación y telemonitoreo en el periodo de cuarentena mayo a julio 2020 por el COVID-19 en el INSN – Breña

Variable y dimensiones (n=189)	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfacción laboral	5	2,6%	12	6,3%	57	30,2%	87	46,0%	28	14,8%
Utilidad	6	3,2%	10	5,3%	52	27,5%	97	51,3%	24	12,7%
Facilidad de uso	14	7,4%	19	10,1%	47	24,9%	81	42,9%	28	14,8%
Efectividad	2	1,1%	8	4,2%	52	27,5%	98	51,9%	29	15,3%
Usabilidad	16	8,5%	22	11,6%	55	29,1%	63	33,3%	33	17,5%

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

Los resultados presentados en la tabla anterior, señalan que en general, los usuarios externos que han utilizado el servicio de teleorientación y telemonitoreo, están satisfechos con el servicio, según se deduce de la opinión del 60.8%. Este alto nivel de satisfacción se explica por la opinión favorable que tienen los usuarios por la utilidad y efectividad de dicho servicio, que generan satisfacción en el 64% y 67.2% de los usuarios; la facilidad de uso y la usabilidad del servicio, también generan satisfacción en la mayoría, según se deduce de las respuestas del 57.7% y 50.8%, aunque en este caso, hay una cifra importante de usuarios, 42.3% y 49.2%, que no está satisfecha con dichos servicios.

La satisfacción del usuario es uno de los indicadores más relevantes de la calidad del servicio, de manera que garantiza la accesibilidad a dichos servicios; ésta además tiene que ver con las experiencias positivas o negativas que haya podido tener los usuarios cuando hacen uso de dichos servicios. Actualmente constituyen uno de los aspectos principales para la evaluación de los servicios que

brinda una institución. El estudio indica que los usuarios se encuentran bastante satisfechos con el servicio de teleorientación y telemonitoreo, no obstante, se observa ciertas deficiencias en lo relacionado a la facilidad de uso y usabilidad de dicho servicio.

4.1 Relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante teleorientación y telemonitoreo en el periodo de cuarentena mayo a julio 2020 por el COVID-19 en el INSN – Breña desde la perspectiva de usuario externo

Tabla 3. Satisfacción del usuario externo, en relación a la calidad de la atención del servicio de teleorientación y telemonitoreo

Calidad de la atención	Satisfacción										Total	
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Deficiente	2	20,0%	4	40,0%	3	30,0%	1	10,0%	0	0,0%	10	100,0%
Regular	2	3,3%	6	10,0%	41	68,3%	10	16,7%	1	1,7%	60	100,0%
Bueno	0	0,0%	2	2,3%	11	12,5%	75	85,2%	0	0,0%	88	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	2	6,7%	1	3,3%	27	90,0%	30	100,0%
Total	5	2,6%	12	6,3%	57	30,2%	87	46,0%	28	14,8%	189	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

La tabla anterior muestra la satisfacción del usuario en relación a la calidad de la atención; se observa que de los usuarios que se muestran muy insatisfechos o insatisfechos con el servicio, son mayormente los que califican a la calidad del servicio como muy deficiente o deficiente, como se observa en el 100% y 40%; en cambio, los usuarios satisfechos o muy satisfechos, en su mayoría son los que califican a la calidad de la atención como buena o muy buena, según se deduce de la opinión del 85.2% y 90%. Dichos resultados muestran claramente que, al mejorar la calidad de la atención, los usuarios se muestran más satisfechos.

Contraste de la hipótesis general:

Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo al ser atendido mediante TO y TM en el periodo de cuarentena por el COVID19 mayo – julio en el INSN.

Tabla 4. Análisis de correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo

	Spearman	Satisfacción del usuario externo	Utilidad	Facilidad de uso	Efectividad	Usabilidad
Calidad de la atención	r	,757**	,735**	,607**	,787**	,660**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	n	189	189	189	189	189

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

La tabla del análisis de correlación indica que la calidad de la atención se relaciona en forma significativa (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario externo; esta relación también se evidencia con cada uno de los aspectos de la satisfacción, es decir, con la utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. Dichos resultados aportan evidencias suficientes para validar la hipótesis de que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo al ser atendido mediante TO y TM en el periodo de cuarentena por el COVID19 mayo – julio en el INSN.

La valoración que hacen los usuarios con relación a los aspectos de la calidad, incluyendo la fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, es fundamental para conseguir satisfacer las aspiraciones del usuario; en la medida que el usuario va construyendo experiencias positivas por todo los elementos del servicio, va formándose un juicio que puede ser positivo, si las experiencias con dicho servicio son satisfactorias; el estudio indica que la satisfacción del usuario por los servicios de teleorientación y telemonitoreo está

muy ligada a la calidad del servicio, al estar ambos aspectos significativamente relacionados.

4.2 Relación entre la fiabilidad como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido por TO y TM

Tabla 5. Satisfacción del usuario externo, en relación a la fiabilidad del servicio de teleorientación y telemonitoreo

Fiabilidad del servicio	Satisfacción										Total	
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	50,0%	0	0,0%	2	100,0%
Deficiente	2	10,5%	5	26,3%	9	47,4%	3	15,8%	0	0,0%	19	100,0%
Regular	0	0,0%	5	8,1%	34	54,8%	22	35,5%	1	1,6%	62	100,0%
Bueno	0	0,0%	2	2,7%	12	16,4%	58	79,5%	1	1,4%	73	100,0%
Muy bueno	2	6,1%	0	0,0%	2	6,1%	3	9,1%	26	78,8%	33	100,0%
Total	5	2,6%	12	6,3%	57	30,2%	87	46,0%	28	14,8%	189	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

De la tabla anterior se deduce que los pocos usuarios que de alguna forma están insatisfechos con el servicio, mayormente pertenecen al grupo que considera que la fiabilidad del servicio es muy deficiente o deficiente, como se observa en la opinión del 50% y 26.3%; en cambio, los usuarios satisfechos o muy satisfechos, mayormente son los que consideran que la fiabilidad es regular, buena o muy buena, de acuerdo a las respuestas del 54.8%, 79.5% y 78.8%. En este caso, también se observa que a medida que mejora la fiabilidad del servicio, hay mayor satisfacción en el usuario externo.

Contraste de la hipótesis específica 1:

Existe relación significativa entre la fiabilidad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

Tabla 6. Análisis de correlación entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario externo

	Spearman	Satisfacción del usuario externo	Utilidad	Facilidad de uso	Efectividad	Usabilidad
Fiabilidad del servicio	r	,635**	,616**	,520**	,629**	,613**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	n	189	189	189	189	189

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

El análisis de correlación da cuenta que la fiabilidad del servicio esta significativamente ($\text{Sig.} < 0.05$) relacionada con la satisfacción del usuario externo; dicha correlación también se evidencia con cada uno de los aspectos de la satisfacción del usuario externo, vale decir, con la utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis de que existe una relación significativa entre la fiabilidad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

El estudio indica que la fiabilidad del servicio de teleorientación y telemonitoreo, está íntimamente ligada a la satisfacción del usuario; la capacidad del instituto para brindar un servicio de forma fiable, de manera que cumpla lo que promete, es fundamental para lograr que los usuarios se encuentren satisfechos con el servicio; de acuerdo a los resultados, si bien, los usuarios del instituto investigado se muestran satisfechos con los horarios establecidos, así como con la programación y porque siempre encuentran las citas que buscan, sin embargo, aún se deben mejorar más dichos aspectos a fin de lograr una mayor satisfacción.

4.3 Relación de la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM

Tabla 7. Satisfacción del usuario externo, en relación a la capacidad de respuesta del servicio de teleorientación y telemonitoreo

Capacidad de respuesta	Satisfacción										Total	
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	4	23,5%	3	17,6%	5	29,4%	5	29,4%	0	0,0%	17	100,0%
Deficiente	0	0,0%	4	28,6%	8	57,1%	2	14,3%	0	0,0%	14	100,0%
Regular	0	0,0%	3	6,8%	26	59,1%	12	27,3%	3	6,8%	44	100,0%
Bueno	1	1,1%	2	2,3%	16	18,4%	66	75,9%	2	2,3%	87	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	2	7,4%	2	7,4%	23	85,2%	27	100,0%
Total	5	2,6%	12	6,3%	57	30,2%	87	46,0%	28	14,8%	189	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

De la tablero anterior se deduce que los usuarios insatisfechos con el servicio de teleorientación y telemonitoreo, son con mayor frecuencia, los que consideran que la capacidad del servicio es muy deficiente o deficiente, como lo señala el 23.5%, 17.6% y 28.6%; en cambio, los usuarios satisfechos mayormente son los que consideran que dicha capacidad de respuesta es buena o muy buena, de acuerdo a la opinión del 75.9% y 85.2%. Estos resultados indican que la satisfacción del usuario mejora en la medida que mejora la capacidad de respuesta del servicio.

Contraste de la hipótesis específica 2:

Existe relación entre la capacidad de repuesta como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

Tabla 8. Análisis de correlación entre la capacidad de respuesta del servicio y la satisfacción del usuario externo

Spearman		Satisfacción del usuario externo	Utilidad	Facilidad de uso	Efectividad	Usabilidad
Capacidad de respuesta del servicio	r	,633**	,577**	,651**	,659**	,524**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	n	189	189	189	189	189

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

Los resultados del análisis de correlación indica que la cap. de respuesta del servicio de teleorientación y telemonitoreo se relaciona de manera significativa (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario externo y con cada uno de sus aspectos, utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. Estos resultados aportan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que existe relación entre la capacidad de repuesta como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

La capacidad de respuesta del servicio, de acuerdo a los resultados, también resulta fundamental para lograr la satisfacción del usuario, al encontrarse significativamente relacionados. Es importante que el instituto, a través del servicio de teleorientación y telemonitoreo, pueda ayudar en forma rápida y eficiente al usuario a satisfacer sus necesidades, quejas o cualquier inquietud que tenga sobre el servicio.

4.4 Relaciona entre la seguridad del proceso como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido con TO y TM

Tabla 9. Satisfacción del usuario externo, en relación a la seguridad del servicio de teleorientación y telemonitoreo

Seguridad del servicio	Satisfacción										Total	
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%
Deficiente	3	27,3%	4	36,4%	2	18,2%	2	18,2%	0	0,0%	11	100,0%
Regular	2	3,8%	5	9,4%	38	71,7%	7	13,2%	1	1,9%	53	100,0%
Bueno	0	0,0%	2	2,2%	14	15,1%	74	79,6%	3	3,2%	93	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	1	3,2%	3	9,7%	3	9,7%	24	77,4%	31	100,0%
Total	5	2,6%	12	6,3%	57	30,2%	87	46,0%	28	14,8%	189	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

De acuerdo a estos resultados de la tabla, los usuarios insatisfechos con el servicio de teleorientación y telemonitoreo, mayormente pertenecen al grupo de usuarios que califican a la seguridad de dicho servicio como deficiente, de acuerdo a las respuestas del 27.3% y 36.4%; en cambio, los que usuarios que se encuentran satisfechos o muy satisfechos con el servicio, mayormente pertenecen al grupo de usuarios que califican a la seguridad de dicho servicio como buena o muy buena (exceptuando a un usuario que califica a la seguridad del servicio como muy deficiente), según se observa en las respuestas del 79.6% y 77.4%. En este caso también se observa que a medida que mejora la seguridad del servicio, mejora la satisfacción del usuario.

Contraste de la hipótesis específica 3:

Existe relación entre la dimensión seguridad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM

Tabla 10. Análisis de correlación entre la seguridad del servicio y la satisfacción del usuario externo

	Spearman	Satisfacción del usuario externo	Utilidad	Facilidad de uso	Efectividad	Usabilidad
Seguridad del servicio	r	,734**	,699**	,618**	,734**	,645**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	n	189	189	189	189	189

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

Los resultados de esta tabla definen que la seguridad del servicio, si se relaciona de manera significativa (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario; esta correlación también se refleja en cada uno de los aspectos de la satisfacción, es decir, con la utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. En base a los presente resultados se acepta la hipótesis de que existe relación entre la dimensión seguridad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

La seguridad del servicio teleorientación y telemonitoreo, es decir, tranquilidad con la que el cliente realiza sus transacciones a través de dichos mecanismos, es fundamental para mejorar la satisfacción del usuario, al estar ambos aspectos significativamente relacionados. La competencia del médico tratante, el respeto a la privacidad durante la atención y la atención completa y minuciosa, son aspectos que, si bien son valorados de manera favorable, sin embargo, aún es necesario mejorarlos para lograr una mayor satisfacción del usuario.

4.5 Relaciona entre la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

Tabla 11. Satisfacción del usuario externo, en relación a la empatía del servicio de teleorientación y telemonitoreo

Empatía del servicio	Satisfacción										Total	
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	1	33,3%	0	0,0%	2	66,7%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%
Deficiente	1	11,1%	2	22,2%	5	55,6%	1	11,1%	0	0,0%	9	100,0%
Regular	2	3,6%	8	14,3%	35	62,5%	11	19,6%	0	0,0%	56	100,0%
Bueno	1	1,1%	2	2,1%	14	14,9%	74	78,7%	3	3,2%	94	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	1	3,7%	1	3,7%	25	92,6%	27	100,0%
Total	5	2,6%	12	6,3%	57	30,2%	87	46,0%	28	14,8%	189	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

De acuerdo a los resultados de la tabla, los usuarios que se muestran insatisfechos con el servicio de teleorientación y telemonitoreo, con mayor frecuencia pertenecen al grupo de usuarios que califican como muy deficiente o deficiente a la empatía del servicio, como lo señala el 33.3% y 22.2%; mientras que los usuarios satisfechos o muy satisfechos mayormente pertenecen al grupo de usuarios que califican a dicha empatía como buena o muy buena, según se deduce de las respuestas del 78.7% y 92.6%. Estos resultados muestran que a medida que mejora la empatía del servicio, mejora la satisfacción de los usuarios.

Contraste de la hipótesis específica 4:

Existe relación entre la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

Tabla 12. Análisis de correlación entre la empatía del servicio y la satisfacción del usuario externo

	Spearman	Satisfacción del usuario externo	Utilidad	Facilidad de uso	Efectividad	Usabilidad
Empatía del servicio	r	,736**	,716**	,545**	,756**	,638**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	n	189	189	189	189	189

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

El análisis de correlación indica que la empatía del servicio de teleorientación y telemonitoreo, se relaciona en gran manera (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario externo y sus dimensiones, utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. Estos resultados conducen a admitir la hipótesis de investigación de que existe relación entre la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

El otro aspecto de la calidad del servicio que resulta fundamental para lograr una mayor satisfacción del usuario de los servicios de teleorientación y telemonitoreo; es la empatía; la disposición del instituto para brindar el servicio a través de dichos medios, incluyendo la explicación clara, concisa y adecuada, así como el uso de un tiempo prudencial para responder a las dudas y preguntas de los usuarios y la confianza que se le brinda, son elementos esenciales para lograr una mayor satisfacción, al encontrarse significativamente relacionados.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general de esta investigación fue determinar de qué manera se relaciona la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante teleorientación y telemonitoreo en el periodo de cuarentena mayo a julio 2020 por el COVID-19 en el INSN – Breña, razón por la cual se realizó la adaptación del instrumento con la finalidad de obtener información importante que permita analizar de forma global la problemática del estudio y alcanzar el objetivo principal. Los resultados fueron contrastados con las teorías estudiadas en la presente tesis los mismos que se exponen a continuación:

El Objetivo específico número uno tuvo como finalidad determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido por TO y TM, Este estudio coincide con los resultados de Leibar A. et al (2020) donde el 60% no tuvo que acudir presencialmente al hospital, el 18% necesitó apoyo de un familiar en la teleconsulta, el 22% debido a la suspensión de las consultas tenían cancelada alguna prueba complementaria concluye que la teleconsulta fue considerada con un alto nivel de satisfacción por los usuarios durante la pandemia por el COVID-19, ya que permite atención médica continua; siendo el análisis del resultado de correlación del presente estudio el cual da cuenta que la fiabilidad del servicio esta significativamente ($\text{Sig.} < 0.05$) relacionada con la satisfacción del usuario externo.

Por tanto, se acepta la primera hipótesis específica: Existe relación significativa entre la fiabilidad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM, en el periodo de cuarentena por el Covid19 en el periodo de mayo a julio 2020 en el INSN.

Respecto al objetivo específico N°2 el cual propone determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM. Vera (2018) concluye en su estudio que los servicios no otorgan total seguridad y la satisfacción del servicio es baja cuando se evalúa la calidez del trato, sin embargo, obtiene un 0.62% para la capacidad de respuesta de los usuarios que se mostraron

parcialmente satisfechos. Siendo el resultado del análisis de correlación del presente estudio del cual se deduce que los usuarios insatisfechos con el servicio de teleorientación y telemonitoreo, son con mayor frecuencia, los que consideran que la capacidad del servicio es muy deficiente o deficiente, como lo señala el 23.5%, 17.6% y 28.6%; en cambio, los usuarios satisfechos mayormente son los que consideran que dicha capacidad de respuesta es buena o muy buena, de acuerdo a la opinión del 75.9% y 85.2%. Estos resultados indican que la satisfacción del usuario mejora en la medida que mejora la capacidad de respuesta del servicio.

Por tanto, se acepta la segunda hipótesis específica: Existe relación entre la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención del usuario externo atendido mediante TO y TM.

Respecto al objetivo específico N°3 el cual plantea determinar de qué manera se relaciona la seguridad del proceso como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido con TO y TM. Los hallazgos de García (2016) concuerdan con los resultados de esta investigación visto que obtuvo que los usuarios de EsSalud presentaron un grado de satisfacción general de 71,7%, obteniendo mayor satisfacción la escala seguridad con 74.3%.

Por lo expuesto se acepta la tercera hipótesis específica: Existe relación entre la seguridad del proceso como parte de la calidad de atención del usuario externo atendido mediante TO y TM.

El objetivo específico N°4 planteo determinar de qué manera se relaciona la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM. Coincidiendo con el estudio de Lostaunau (2018) con un resultado de 47.3% que lo califica como muy buena a la calidad de atención, 1.1% mala. La dimensión de la calidad con mayor grado de estimación fue la empatía; se encontró que el nivel de satisfacción considera como muy satisfecho es 36.6%, en tanto el 46.2% se encontró satisfecho, mostro regular satisfacción el 12.9% y 4.3% mostro insatisfacción, concluye que, sí encuentra una importante relación moderada y proporcional entre las variables estudiadas, lo mismo

encontramos en la complacencia del paciente externo con las dimensiones de la calidad de atención evaluadas.

Por lo cual se acepta la hipótesis N°4: Existe relación entre la empatía como parte de la calidad de atención del usuario externo atendido mediante TO y TM.

Considerando los resultados favorables en las variables y cada una de sus dimensiones se determinó que existe una relación significativa por lo cual se acepta la hipótesis general que sí existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante Teleorientación y telemonitoreo durante el periodo de cuarentena mayo – julio 2020 en el INSN, ya que se obtuvo de manera general un 46.6 % de usuario que califica como buena y 15.9 % como muy buena a la calidad de atención; y en los resultados de la variable satisfacción en general los usuarios están satisfechos según se deduce de la opinión del 60.8%, este importante porcentaje se explica por la opinión favorable que perciben los usuarios por la utilidad 64% y 67.2% para efectividad, así también generan un importante grado de satisfacción la facilidad de uso y la usabilidad con un 57.7% y 50.8%, quedando una cifra importante de usuarios del 42.30 y 49.2 no están satisfechos con el servicio. Por tanto, se determina que la satisfacción es uno de los indicadores más importantes de la calidad del servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la calidad de la atención se relaciona en forma significativa (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario externo; esta relación también se evidencia con cada uno de los aspectos de la satisfacción, es decir, con la utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad.
2. El análisis de correlación da cuenta que la fiabilidad del servicio esta significativamente (Sig.<0.05) relacionada con la satisfacción del usuario externo; dicha correlación también se evidencia con cada uno de los aspectos de la satisfacción del usuario externo, vale decir, con la utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. Los resultados conducen a aceptar la hipótesis de que existe una relación significativa entre la fiabilidad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.
3. Los resultados del análisis de correlación indica que la capacidad de respuesta del servicio de teleorientación y telemonitoreo se relaciona de manera significativa (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario externo y con cada uno de sus aspectos, utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. Estos resultados aportan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que existe relación entre la capacidad de repuesta como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.
4. Los resultados de la tabla 10 indica que la seguridad del servicio, se relaciona de manera significativa (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario; esta correlación también se refleja con cada una de los aspectos de la satisfacción, es decir, con la utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis de que existe relación entre la dimensión seguridad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.
5. El análisis de correlación indica que la empatía del servicio de teleorientación y telemonitoreo, se relaciona de manera importante (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario externo y con sus dimensiones, utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. Estos resultados conllevan a aprobar la hipótesis de investigación de que existe relación entre la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

6. Los resultados que se obtuvo de la aplicación del instrumento para la escala calidad de atención y sus dimensiones en la tabla 1 se observa que en general la calidad de la atención ofertada a través del servicio de teleorientación y telemonitoreo obtuvo una valoración muy significativa ya que las dimensiones fiabilidad, seguridad y empatía del servicio fueron calificadas como buenas o muy buenas por el 56.1%, 65.6% y 64%, capacidad 60.3%; aunque la fiabilidad obtiene una cifra restante de 37.5% que lo califica solo como regular o deficiente.
7. En los resultados que se describen en la tabla 2, relacionados a la variable satisfacción del usuario externo y sus dimensiones; los usuarios expresan estar satisfechos con el servicio recibido obteniendo como resultado general según se deduce de la opinión del 60.8%. Así también se obtiene un alto de satisfacción en la utilidad con un 64%, efectividad 67.2 % de los usuarios, facilidad de uso con 57.7% y usabilidad 50.8% de las respuestas y no satisfechos un 42.3% y 49.2% no están satisfechas con dichos servicios.

VII. RECOMENDACIONES

1. En base a la investigación realizada la cual expone los problemas ocasionados por la pandemia del COVID19, se recomienda al INSN promover ejecución presupuestal que permita potenciar y dar continuidad a los nuevos procesos establecidos para teleorientación y telemonitoreo considerando que esta atención virtual tiene una gran aceptación y alcance nacional en este periodo de pandemia indefinido.
2. Implementar plataformas tecnológicas propias de fácil manejo enlazados a su página web. y promovidas en redes sociales de la institución a fin de mejorar la comunicación del usuario con el profesional de salud.
3. Educar a todo el personal de salud para hacer uso de nuevas tecnologías de comunicación e información, para ser más eficientes los servicios ofertados mediante teleorientación y telemonitoreo.
4. Priorizar el recurso humano del INSN para lograr una gestión por resultados lo cual redundará en el compromiso con la institución a su vez se verá reflejado en el desarrollo de sus funciones logrando ofrecer un servicio de calidad al usuario.
5. Finalmente proponer estrategias de mejora en la simplificación administrativa en los procesos de pagos y confirmación de citas a fin contribuir con la mejora continua de la calidad y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en el INSN.

REFERENCIAS

- Felisart et al. (2001) Felisart, J., REQUENA, J., ROQUETA, F., SAURA, R. M^a, SUÑOL, R., TOMÁS: Indicadores de los criterios de calidad de la atención sanitaria. Agencia de Evaluación de Tecnología e Investigación Médica. Departamento de Sanidad y Seguridad Social de Cataluña – Barcelona.
- La Organización Panamericana de la Salud. (2020). Teleconsulta durante la Pandemia. <https://www.paho.org/ish/images/docs/covid-19/teleconsultas-es.pdf>.
- La Organización Panamericana de la Salud. (2020). Nueva herramienta busca medir el nivel de madurez de las instituciones de salud para ofrecer telemedicina en tiempos de pandemia, <https://www.paho.org/es/noticias/8-9-2020-nueva-herramienta-busca-medir-nivel-madurez-instituciones-salud-para-ofrecer>.
- Ministerio de Salud (2020). Resolución Ministerial N° 146-2020- MINSA. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/466078-146-2020-minsa>.
- Martínez, D. (2016). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales san Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo. Tesis para optar el Título de Médico Cirujano. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Colombia. <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>.
- Quezada et al. (2015). Programa de telemonitoreo en pacientes diabéticos en un servicio de salud público. Latin Am J Telehealth, volumen (1), pp.58-62 Chile. [113-Texto do artigo-799-1-10-20160120 \(2\).pdf](#)
- Leibar. et al (2020). Evaluación de la teleconsulta en el paciente urológico durante la pandemia COVID-19. Elsevier España, volumen (1) pp. 617-622. [Evaluación de la teleconsulta en el paciente urológico durante la pandemia COVID-19 | Actas Urológicas Españolas \(elsevier.es\)](#)

- Maggi, V. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital General de Milagro. Tesis para optar el título de Magister en gerencia en servicios de la salud Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Arteaga, T. (2017). Calidad de Atención en la Satisfacción del Usuario en los Servicios de Hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital II-2. para optar el grado de Maestro en Salud Pública. Universidad Nacional de San Martín Tarapoto -Perú. [MAEST. SAL. PUB. - Liz Mercedes Arteaga Torres.pdf \(unsm.edu.pe\)](#)
- Lostanau, R. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica. Tesis para el grado de Maestra en gestión en Salud. Universidad Privada Norbert Wiener, Ica - Perú. [MAESTRO - Johanna Cristhina Lostanau Ramos.pdf \(uwiener.edu.pe\)](#)
- Chu, G. (2017) en su investigación calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del hospital regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017 Tesis para optar el Título de Médico Cirujano. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Loreto - Perú. [Descripción: Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017 \(concytec.gob.pe\)](#)
- Calderón, A. (2018). Ensayo controlado aleatorizado de telemonitoreo domiciliario de la presión arterial con un tensiómetro adaptado con capacidad SMS Para titularse con el grado de maestro en informática biomédica en salud global. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima -Perú. [Ensayo CalderonAnyosa Renzo.pdf \(upch.edu.pe\)](#).
- Tinoco, B. (2016). Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz 2016. Para titularse como médico cirujano. Universidad Ricardo Palma, Lima - Perú. [Tinoco m.pdf \(urp.edu.pe\)](#).

- Altamirano y Cedeño (2016). Calidad según la percepción del cuidado de enfermería en niños y su permanencia hospitalaria para el grado de Licenciado en enfermería. Universidad nacional de Trujillo – Perú. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5684>.
- Chirinos, A. (2018), Diagnóstico de la calidad del proceso de atención en el hospital de la solidad de Mirones Lima- Perú, para optar el grado de Lic. en Gestión Empresarial de la Pontificia Universidad Católica del Perú://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13073
- García, V. (2016), Calidad de atención en la satisfacción del usuario externo en las instituciones de salud: MINSA– ESSALUD, CHONGOYAPE – PERÚ. Revista científica institucional TZHOECOEN, volumen (2), pp. 1-2. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>.
- Esperanza, (2018). Recordando a Avedis Donavedian: Calidad de Atención Médica. Revista de Medicina e Investigación UAEMEX, Volumen 6. Pp.54-58. <http://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/7.-%20Recordando%20a%20Avedis%20Donabedian.pdf>.
- Hernández y Mendoza (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.
- Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA.www.minsa.gob.pe

Anexo 1

Matriz de Operacionalización de Variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
V.1 Calidad de atención	Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo) RM N° 527-2011/MINSA)	Fiabilidad	Se medirá el número de citas otorgadas, cartera de servicios médicos y de apoyo a través del cuestionario SERVQUAL modificado.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de citas otorgadas • Cartera de servicios médicos • Cartera de servicios de apoyo 	Ordinal
		Capacidad de Respuesta	Se medirá el tiempo diferido de citas, duración de la atención y los diagnósticos más frecuentes mediante el cuestionario SERVQUAL modificado.	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo diferido de citas. • Duración de la atención médica. • Diagnósticos más frecuentes 	Ordinal
		Seguridad	Se medirá el N° de Personal médico certificado, el cumplimiento de normas establecidas y protocolos del de atención y el registro de consentimientos informados mediante el cuestionario SERVQUAL modificado.	<ul style="list-style-type: none"> • N° de Personal médico certificado. • Cumplimiento de normas establecidas y protocolos del de atención. • Registro de consentimientos informados. 	Ordinal
		Empatía	Se medirá la procedencia, edad del usuario y tipo de sexo mediante el cuestionario SERVQUAL modificado.	<ul style="list-style-type: none"> • Procedencia • Edad del usuario • Tipo de sexo 	Ordinal


V.2 Satisfacción del usuario externo	Es la complacencia de los padres de los pacientes con la atención recibida mediante las actividades de teleorientación y telemonitoreo de Telesalud que ofrece el INSN; Es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios ofertados.(Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA)	Utilidad	Se medirá el ahorro de tiempo de desplazamiento y el costo de consulta médica, mediante el cuestionario SERVQUAL modificado.	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro de tiempo de desplazamiento Costo de la consulta médica 	Ordinal
		Facilidad de Uso	Se medirá el dispositivo tecnológico fácil de comprender y el dispositivo tecnológico eficiente mediante el cuestionario SERVQUAL modificado.	<ul style="list-style-type: none"> Dispositivo tecnológico fácil de comprender. Dispositivo tecnológico eficiente 	Ordinal
		Efectividad	Se medirá la Teleorientación y telemonitoreo amigable y las indicaciones claras del médico mediante el cuestionario SERVQUAL modificado.	<ul style="list-style-type: none"> Teleorientación y telemonitoreo amigable Indicaciones claras del médico. 	Ordinal
		Usabilidad	Se medirá la atención de TO y TM recomendable, la seguridad en el sistema de TO y TM, el N° de paciente. nuevos, continuadores y reingresantes y el tipo de seguro mediante el cuestionario SERVQUAL modificado.	<ul style="list-style-type: none"> Atención de TO y TM recomendable Seguridad en el sistema de TO y TM N° de paciente. nuevos, continuadores, reingresantes. Tipo de seguro 	Ordinal

Instrumento obtenido de: Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA) Lima – Perú, Encuesta SERVQUAL instrumento cuestionario validado por el Ministerio de Salud de Perú, que evalúa la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en los Establecimientos de Salud (IPRESS) a nivel nacional.

Anexo 2

Matriz de consistencia

Tema	Problema de la investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Método
Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo atendido mediante Teleorientación y Telemonitoreo en el Periodo de Cuarentena por el COVID-19 en el Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima 2020	Problema general: ¿Cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido mediante Teleorientación y Telemonitoreo en el período de cuarentena por el COVID-19 en el Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña?	Objetivo general: Determinar de qué manera se relaciona la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante teleorientación y telemonitoreo en el periodo de cuarentena mayo a julio 2020 por el COVID-19 en el Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña.	Hipótesis general: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo al ser atendido mediante teleorientación y telemonitoreo en el periodo de cuarentena por el COVID-19 en el Instituto Nacional de Salud del Niño	Diseño: transversal, no experimental, correlacional Tipo: Aplicada
	Problemas específicos: <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación de la fiabilidad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM? ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM? ¿Cuál es la relación la dimensión seguridad como parte de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM?. ¿Cuál es la relación de la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM? 	Objetivos específicos: <ol style="list-style-type: none"> Determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido por TO y TM. Determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM. Determinar de qué manera se relaciona la seguridad del proceso como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido con TO y TM. Determinar de qué manera se relaciona la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM. 	Hipótesis específicas: H ₁ Existe relación significativa entre la fiabilidad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM. H ₂ Existe relación entre la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM. H ₃ Existe relación entre la dimensión seguridad como parte de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM. H ₄ Existe relación entre la dimensión empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM	Enfoque: Cuantitativo Las técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario SERVQUAL MODIFICADO

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
ENTREVISTA APLICADA A DIRECTIVOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - BREÑA	
Aplicado a : CCPC. MANUEL VICUÑA BOBY DIRECTOR DE LA OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA DEL INSN	
Calidad de Atención	
1	¿Considera que el proceso establecido para la atención de teleorientación y telemonitoreo implementado en el INSN logra paliar las necesidades de salud de la población infantil? Este nuevo proceso nace de la necesidad de dar un nuevo modelo de atención a la población, con el objetivo de cubrir sus necesidades de atención médica y en la medida también de protegerlo de los contagios del Covid-19, pandemia que nos azota actualmente, conoce
2	¿Considera que el personal médico y no médico que participa en la teleorientación y telemonitoreo es personal capacitado que respeta las normas y protocolos establecidos? Considero que el personal médico y no médico se encuentra capacitado ampliamente para el desarrollo de esta labor, soy conocedores de la normatividad y los protocolos que existen para el manejo, atención y diagnóstico de las diferentes enfermedades.
3	¿Considera usted que la información personal de los usuarios atendidos por teleorientación y telemonitoreo se encuentra a buen recaudo en las bases de datos de la institución y se respetan las normas de confidencialidad siendo este un derecho del usuario? La información que se resguarda en la Central de Datos, están diseñados sobre los estándares de seguridad de la información, según normativa actual.
Satisfacción del usuario	
4	¿Considera usted que la teleorientación y telemonitoreo son de gran utilidad para los usuarios externos atendidos por esta modalidad de atención? Considero que estos cumplen el objetivo trazado, por cuanto se realiza el contacto médico con los pacientes en la comodidad de su hogar, guardando el distanciamiento social.
5	¿Considera que el personal que gestiona las citas para la teleorientación y telemonitoreo se encuentra capacitado y cuenta con los equipos necesarios para desarrollar sin mayor inconveniente esta función? El personal que gestiona las citas en la central de llamadas considero que tienen una alta preparación y la asertividad necesaria para la atención de los familiares de los pacientes y con el equipamiento de acuerdo al presupuesto institucional

6	¿Considera que el sistema de teleorientación y telemonitoreo es fácil y sencillo de utilizar para el usuario externo?
	Si considero que este sistema es de fácil uso, el mismo que fue acondicionado pensando en el perfil del usuario externo
7	¿Considera que la teleorientación y telemonitoreo ha sido un soporte para el usuario externo en este contexto de pandemia?
	Este sistema de atención a cubierto una necesidad del usuario externo debido a las restricciones de atenciones médicas por la pandemia.
8	¿Considera que se debe hacer mejoras al proceso de teleorientación y telemonitoreo?
	Todo proceso tiende a tener mejoras en el tiempo por las nuevas necesidades que puedan aparecer así como a las necesidades particulares que puedan tener algunos usuarios, así como a las nuevas normativas que pudieran implementarse.
9	¿Considera que las especialidades ofertadas por teleorientación y telemonitoreo suplen las necesidades de los usuarios externos?
	Las ofertas actuales pienso que no cubren las necesidades de la población, debido a la creciente demanda de la población. Asimismo, es de considerar que la "oferta médica" se ha visto mermado por el aislamiento profesional ya sea por edad o enfermedades preexistentes.
10	¿Considera que los cupos ofertados por teleorientación y telemonitoreo de las especialidades ofertadas logran atender la demanda de la institución?
	Se puede indicar que "históricamente" existe una alta demanda por algunas especialidades que no son cubiertas por el Instituto, debido a su complejidad no es ofertada por otros establecimientos de salud en la medida de los posible.
11	¿Considera suficiente la asignación de recursos para continuar con esta nueva modalidad de atención en el INSN?
	En el Instituto de salud ha tenido a lo largo vida institucional carencias presupuestales, los mismos que son dirigidos a la atención del paciente; en relación a la nueva modalidad de atención se ha cubierto los requerimientos mínimos para su implementación
12	¿Considera que esta modalidad de atención es equivalente a una atención presencial?
	Actualmente se pueden decir que son equivalentes por el contacto médico paciente que existe, pero este puede mejorar con la inclusión de equipamiento médico para una atención que cubra a una mayor satisfacción del paciente.

MINISTERIO DE SALUD
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
 DR. RAFAEL A. YICURABURY
 Director de Teleorientación e Información



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Encue

Cordiales:
está des:
Satisfacc
Se recon
escala q
Escala d
(5) TOT
TOTALM

DATOS I

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 04 días del mes de febrero del Dos mil veintiuno.

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
DNI : 03490490
Especialidad : Licenciada en Administración
E-mail : pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe

Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
GLAD. 15719

antena

idencial y
tención y
VID-19".
según la

(1)

ente en
cuerdo

1

1 E
é
f
t
2 E
3 E
r
4 s
5 l
f.

6	La atención para el proceso de pago fue rápida					
7	Se respetó su privacidad durante su atención por teleorientación y telemonitoreo					

8	El médico le realizó una atención completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido					
ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
9	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
10	El médico que le atendió le inspiró confianza					
11	El personal que intervino en la atención por teleorientación y telemonitoreo le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
12	El médico que le atendió por teleorientación y telemonitoreo mostró interés en solucionar su problema de salud					
13	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención					
14	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
15	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le iban a realizar					
16	Está satisfecho con el uso del sistema de teleorientación y telemonitoreo					
17	La teleorientación y telemonitoreo resuelve sus necesidades de atención de salud					

DATOS GENERALES

1. Edad : _____
2. Sexo : _____
3. Procedencia : _____
4. Motivo de la consulta: _____

5. Estado civil : _____
 6. Grado de instrucción: _____
 7. Tipo de seguro: _____
 8. Especialidad médica: _____
- Fecha: _____


Anexo 6



**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO MEDIANTE
TELEORIENTACIÓN Y TELEMONITOREO EN CUARENTENA POR EL COVID-19 EN EL INSN - LIMA 2020.”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	


Mgtr. Cecilia Gómez Zuñiga
CLAD. 15719



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas, N° ANR: A 202520, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:


Guía de entrevista y cuestionario:

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Guía de entrevista	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad					X
2.Objetividad					X
3.Actualidad					X
4.Organización					X
5.Suficiencia					X
6.intencionalidad					X
7.Consistencia					X
8.Coherencia					X
9.Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 28 días del mes enero del Dos mil veintiuno.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
R. G. UNIC DE CULEU. Nº 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Ciencias Administrativas
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO MEDIANTE
TELEORIENTACIÓN Y TELEMONITOREO EN CUARENTENA POR EL COVID-19 EN EL INSN - LIMA 2020”**

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS: GUÍA DE ENTREVISTA Y CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	81				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	81				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	81				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	81				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																	81				



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA con DNI N°06437510 Magister en ADMINISTRACION DE NEGOCIOS (MBA) N° ANR:18480, de profesión ADMINISTRADOR desempeñándome actualmente como DOCENTE en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.



	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Clareidad					✓
2.Objetividad					✓
3.Actualidad					✓
4.Organización					✓
5.Suficiencia					✓
6.Intencionalidad					✓
7.Consistencia					✓
8.Coherencia					✓
9.Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 04 días del mes ☐ de febrero del Dos mil veintiuno.


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD: N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera
DNI : 06437510
Especialidad : Gestión del Talento Humano
E-mail : anguloca@ucvvirtual.edu.pe

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO MEDIANTE
TELEORIENTACIÓN Y TELEMONITOREO EN CUARENTENA POR EL COVID-19 EN EL INSN - LIMA 2020.”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			97		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			96		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			97		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			96		
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			97		
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			95		
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			96		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 04 de Febrero del 2021


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
 Magister en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD. N° 18480

Mgtr.: Carlos Antonio Angulo Corcuera
 DNI: 06437510
 Teléfono: 947055845
 Email: anguloca@ucvvirtual.edu.pe

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	Br. Dreysi Noemí Wilcamango Ríos
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo atendido mediante Teleorientación y Telemonitoreo en Cuarentena por el COVID-19 en el INSN - Lima 2020
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	10/02/2021
1.7. MUESTRA APLICADA	20

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.894
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Ítems evaluados: 7</p> <p>Ítems eliminados: 0</p> <p>La confiabilidad del instrumento se determinó utilizando el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.894, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la confiabilidad del instrumento para evaluar la satisfacción del usuario externo.</p>

Estudiante: Dreysi N. Wilcamayo Ríos
DNI : 45264783


LEMIN ABANTO CERINA
LIC. EN ESTADÍSTICA
COESPE 506

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	Br. Dreysi Noemí Wilcamango Ríos
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo atendido mediante Teleorientación y Telemonitoreo en Cuarentena por el COVID-19 en el INSN - Lima 2020
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	Cuestionario para evaluar la calidad de la atención
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	10/02/2021
1.7. MUESTRA APLICADA	20

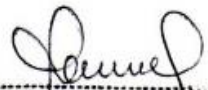
II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.887
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

<p>Ítems evaluados: 10</p> <p>Ítems eliminados: 0</p> <p>La confiabilidad del instrumento se determinó utilizando el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.887, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la confiabilidad del instrumento para evaluar la calidad de la atención.</p>
--

Estudiante: Dreysi N. Wilcamayo Ríos
DNI : 45264783


LEMIN ABANTO CERNA
LIC. EN ESTADÍSTICA
COESPE 808



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Piura, 05 de febrero del 2021

C.N. 005 - 2021-FCE-UCV

Señora:
Dra. María Elena Revilla Velásquez
Directora de la Oficina Ejecutiva de Apoyo a la Investigación y Docencia
Especializada del INSN
Piura

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, así mismo en nombre de la Universidad César Vallejo solicitarle el permiso para que el estudiante **Wilcamango Ríos Dreysi Noemí**, identificada con DNI. N°40651820, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, pueda acceder a la información necesaria para la elaboración de su producto de fin de carrera titulado: **"Calidad de atención y Satisfacción del Usuario Externo atendido mediante Teleorientación y Telemonitoreo en el INSN Lima -2020"**

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

Sin otro en particular y agradeciéndole el interés de su persona en contribuir con los futuros profesionales

Atentamente,



Escuela de Administración
Facultad de Ciencias Empresariales

Dra. Nelida Rodríguez de Peña
Escuela de Administración
Facultad de Ciencias Empresariales





Lima, 05 de febrero 2021

OFICIO N° 071 –OEAIDE-INSN-2021

DRA. NELIDA RODRIGUEZ DE PEÑA
Escuela de Administración
Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Cesar Vallejo

REF: C.N.005-2021-FCE-UCV

Presente.

De nuestra consideración.

Es grato saludarla cordialmente y en atención al documento de la referencia, informo a usted que se brindara las facilidades necesarias a la estudiante Wilcamango Ríos Dreysi Noemí, identificada con DNI N° 40651820, para el acceso a la fuente de datos, información que requerirá para la elaboración de su Tesis: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO MEDIANTE TELEORIENTACION Y TELEMONITOREO en el INSN – Lima 2020"**

Es todo lo que informo a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

M.C. MARÍA ELENA REVILLA-VERSQUEZ
Directora de la Oficina Ejecutiva de Apoyo a la
Investigación y Docencia Especializada
R.N.E. 7339



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo Atendido

Mediante Teleorientación y Telemonitoreo en el INSN, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Bach. Wilcamango Ríos Dreysi Noemí (0000-0002-1629-546)

ASESORA:

Mg. Gómez Zúñiga Cecilia Paula Luisa (0000-0001-7986-7608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERU

2021

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, Felisart et al. (2001). Esta publicación describe que La Organización Mundial de la Salud precisa componentes básicos para la calidad de atención en el sector salud: en la cual considera que la importancia de la excelencia profesional, la eficacia de los recursos, la minimización de riesgos para los pacientes; eleva la satisfacción en los usuarios y estos son los mejores resultados en la salud. Los servicios de salud deben estar sujetas a técnicas de evaluación, control de calidad, evaluación continua y crítica por parte de los usuarios, así como por los médicos que continuarán la atención del paciente y una vez concluida deben tener la percepción de ser observados constantemente. Esta cultura de evaluación continua y autoevaluación no representa una dificultad, sino una oportunidad para la evaluación de calidad de lo ofertado como servicios brindados a quien lo requiera.

La Organización Panamericana de la Salud (2020). (OPS) publicación Teleconsulta durante la Pandemia. Describe que este servicio es una herramienta primordial durante una pandemia, para brindar apoyo a las personas que presentan miedos e inseguridades y los sistemas de salud presentan situaciones caóticas al afrontar una alta demanda de consultas que sobrepasa la capacidad de los servicios de salud, ya que no se cuenta con una planificación, medidas de respuesta y un manejo adecuado de los servicios de salud, estos pueden estar expuestos a riesgo de colapso ocasionado por una sobrecarga de atenciones que bien podrían ser satisfechas por medios virtuales, esta nueva modalidad de atención virtual es una efectiva y segura forma de evaluar los casos sospechosos y a su vez permite orientar al diagnóstico y tratamiento de más pacientes.

La OPS (2020). Informa que esta herramienta ayuda a medir el nivel de organización de las entidades de salud en cuanto a su capacidad para brindar atención a través de esta modalidad de telemedicina en tiempos como el de pandemia, menciona que los servicios de salud ofrecidos por telemedicina pasan a tener una gran relevancia porque permiten continuar con la atención de más pacientes evitando el riesgo al contagio por el nuevo coronavirus, asegura también la posibilidad de continuar a las consultas y tratamiento de los pacientes; menciona

que estos servicios ya se vienen realizando en muchos países latinoamericanos y del mundo entero como teleradiografía, telepatología, teledermatología, telecardiología, y telesiquiatría, el contexto actual ha generado la necesidad de trabajar con esta modalidad de atenciones virtuales.

En el ámbito nacional, el Instituto Nacional de Salud del Niño es una Institución que presta servicios de Servicios de Salud Especializados, con 91 años de vida institucional categorizada por el MINSA con categoría III-2; oferta especialidades médicas y quirúrgicas cuya misión es la asistencia a niños y adolescentes referidos de todo el país; su principal objetivo es la capacitación de los especialistas de la salud y personal técnico en nuevos conocimientos científicos y tecnológicos que brinda la investigación y docencia en atención especializada; antes de la pandemia alcanzaba un promedio de 60,000 atenciones mensuales por consultorio externo, siendo suspendido este servicio en cumplimiento a las disposiciones del gobierno por el estado de emergencia a fin de evitar la propagación del contagio por el COVID19, en el personal de salud y pacientes que se encuentran hospitalizados, presentándose un nuevo escenario en las áreas de emergencia con pacientes descompensados que pertenecen al grupo de alto riesgo de contagio, con diagnósticos crónicos que requieren de tratamientos y controles médicos periódicos.

El Ministerio de Salud, resuelve aprobar la Disposición Administrativa N° 286/MINSA/2020/DIGTEL con RM. N°146-2020-MINSA, para desarrollar actividades Teleorientación (acciones del personal de salud mediante el uso de tecnologías de la información con fines de consejería, asesoría, prevención, rehabilitación de enfermedades) y Telemonitoreo (transmisión y seguimiento de información del paciente con exámenes auxiliares como radiografías, datos clínicos y otros para controlar a distancia el estado de salud del paciente). En el ámbito local habiéndose dispuesto cuarentena por el COVID 19 en el mes de mayo 2020 el INSN implementa la atención mediante teleorientación y telemonitoreo, en cumplimiento lo dispuesto por el MINSA, atendiendo actualmente un promedio de 11,000 pacientes por mes, contando con estándares básicos de audio y video que permite al profesional de la salud comunicarse con el usuario en tiempo real, establecer su estado de salud, así como brindar asesoría, consejería, emitir

recomendaciones e indicaciones y lograr llevar un seguimiento a pacientes con enfermedades crónicas, con diagnósticos de hipertensión arterial, diabetes, epilepsia, parálisis cerebral, entre otros que deben mantener un control periódico.

Considerando lo antes mencionado surge como problema general ¿Cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido mediante Teleorientación y Telemonitoreo en cuarentena por el COVID-19 mayo – julio 2020?, a su vez como problemas específicos se propone conocer de ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM?, ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM?, ¿Existe relación entre la dimensión seguridad con la calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM?, ¿De qué manera se relaciona la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM?.

La presente investigación tiene una justificación práctica ya que esta modalidad de atención permite la continuidad de los tratamientos y controles médicos de los pacientes con diagnósticos crónicos y otros que interrumpieron sus atenciones debido a la suspensión de la consulta externa presencial por la pandemia del COVID19; justificación social ya que permite a los usuarios de todo el ámbito nacional acercarlos directamente con los especialistas que son escasos en los establecimientos del interior del país los cuales están centralizados en los más grandes de la capital, conocer el impacto que ha generado en la salud del paciente, la experiencia en su entorno familiar y la interacción con el profesional de la salud; finalmente tiene una justificación económica ya que le permite acceder a este servicio de manera gratuita desde la comodidad de su hogar sin desembolsar grandes cantidades de dinero por desplazarse hasta la capital y obtener una consulta médica con un especialista. También permitirá conocer el rendimiento de los servicios brindados y objetivar información para contribuir al ciclo de mejora continua del proceso asistencial a fin de fortalecer el proceso con recursos económicos para la continuidad de esta modalidad de atención.

Así mismo se plantea como objetivo general; determinar de qué manera se relaciona la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante teleorientación y telemonitoreo en el periodo de cuarentena mayo a julio 2020 por el COVID-19 en el INSN – Breña desde la perspectiva de usuario externo y como objetivos específicos plantea, determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido por TO y TM, evaluar cómo se relaciona la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM., determinar de qué manera se relaciona la seguridad del proceso como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido con TO y TM, determinar de qué manera se relaciona la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

La hipótesis general es: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo al ser atendido mediante TO y TM en el periodo de cuarentena por el COVID19 mayo – julio en el INSN; e hipótesis específicas las siguientes: Existe relación significativa entre la fiabilidad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM, existe relación entre la capacidad de repuesta como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM, existe relación entre la dimensión seguridad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM, existe relación entre la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

II. MARCO TEORICO

En el contexto internacional, Martínez (2016) en su investigación *apreciación de satisfacción en los servicios de sanitarios brindados a usuarios de consulta ambulatoria en los hospitales públicos colombianos*. Tesis para optar el Título de Médico Cirujano. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Colombia. Su finalidad es definir la satisfacción del usuario en relación al servicio obtenido, su objetivo específico fue establecer el nivel de satisfacción de la atención concebida por los usuarios, definir las áreas mejor evaluadas por los usuarios entrevistados, segmentar la población que acude al servicio; la metodología utilizada es de tipo descriptivo, multicéntrico observacional, de corte transversal, el instrumento empleado es la encuesta PECASUSS, en sus resultados se observó la relación existente de la satisfacción del usuario y la accesibilidad y efectividad del servicio recibido, dieron la más alta estimación al compromiso en la atención que brinda del personal de la salud, los cuidados en la casa, así como el 1% refiere sentir insatisfacción con el personal administrativo por el trato recibido.

Quezada (2015) en su estudio llamado *programa de telemonitoreo en pacientes diabéticos en un servicio de salud público*. *Latin Am J Telehealth, volumen (1), pp.58-62* Chile. Su objetivo es diagnosticar el nivel de satisfacción del servicio de telemonitoreo del programa de seguimiento a los pacientes crónicos de diabetes, importante para determinar la capacidad de compensación que tienen los pacientes y que perciben contar con una red de apoyo, en los resultados se procedieron a afinar los procedimientos y las fichas de ingreso junto con los protocolos de derivación a urgencias. El total de pacientes registrados fueron 377, el 68% mujeres y el 32% hombres, fueron monitoreados bajo los controles (presión arterial, peso y glicemia) por medio de mensaje de texto y llamadas. El resultado obtuvo una comparación entre el inicio y el final de la atención de los pacientes diabéticos del programa, se utilizó el método t de student que mide la probabilidad de ocurrencia de un hecho según la muestra, teniendo presente el incremento de una mejor calidad de vida, la evolución en la tecnología de información determina que el sistema de salud requiere nuevas alternativas de manejo.

Leibar A. *et al* (2020) en esta investigación *teleconsulta al paciente con diagnostico urológico en periodo de pandemia por el COVID-19*. Elsevier España, volumen (1) pp. 617-622, el objetivo es estimar la calidad y la satisfacción percibida del paciente urológico quien recibe una teleconsulta como alternativa ante la suspensión de la atención presencial debido a la pandemia por el COVID-19. Se realizó una evaluación de calidad conformada por 11 interrogantes a 200 pacientes, se elaboró la anamnesis telefónica, exámenes complementarios remitidos por correo electrónico y de ser necesario se gestionó cita para que asista de forma presencial al hospital, se explicó la finalidad del estudio y se solicitó su consentimiento verbal. De los resultados: el 60% no tuvo que acudir presencialmente al hospital, el 18% necesitó apoyo de un familiar en la teleconsulta, el 22% debido a la suspensión de las consultas tenían cancelada alguna prueba complementaria. Se concluye que la teleconsulta fue considerada con un importante nivel de satisfacción por los usuarios durante el periodo de pandemia por el Coronavirus SARS -COV-2, ya que permite apoyo médico continuo.

Vera (2018) en su tesis *evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de emergencia pediátrica del hospital Público Milagro*. Tesis para optar el título de Magister en gerencia en servicios de la salud Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Tiene por finalidad determinar el grado de satisfacción del usuario según la atención y calidad los servicios de salud prestados, la muestra conformada por 357 acompañantes de los niños atendidos, la metodología utilizada es SERVQUAL, diseño de investigación transversal analítico, de los resultados las dimensiones que presentan insatisfacción fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; por lo expuesto las respuestas fueron consideradas en parte satisfecho, en porcentajes en tangibilidad los clientes mostraron su insatisfacción al demostrar una diferencia de 0.1575 entre lo que se espera y percepción, fiabilidad insatisfechos con 0.5675, capacidad de respuesta parcialmente satisfechos con 0.162, seguridad insatisfecha 0.5933 e insatisfacción en la dimensión de empatía 0.054. Concluye: los servicios no otorgan total seguridad al cliente y la prestación del servicio es baja cuando se evaluó la calidez en el trato.

Dentro de los antecedentes nacionales, Arteaga (2017). en su tesis *influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de permanencia hospitalaria del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital II- 2*. para optar el grado de Maestro en Salud Pública. Universidad Nacional de San Martín Tarapoto - Perú. Tomando como objeto de estudio evaluar la Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario, utilizó método cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, como muestra se obtuvo 62 parturientas; la técnica aplicada es la encuesta por terceros y se aplicaron dos instrumentos validados y utilizados por el MINSA: La variable de calidad de atención modificada analizó tres dimensiones: Entorno, técnica empleada, humana; así también analiza la variable satisfacción del usuario externo que analiza 5 dimensiones de calidad: tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad siendo la fiabilidad la que predomina en la satisfacción obteniendo 30.65%, y el entorno es la escala de calidad de atención que obtuvo mayor implicancia en la satisfacción del usuario externo. Concluye que la calidad de atención influye drásticamente en la satisfacción de los usuarios.

Lostanau (2018) en su estudio *satisfacción y calidad de atención percibida en el área de Medicina Física y Rehabilitación por los usuarios externos, Hospital Regional de Ica*. Tesis para el grado de Maestra en gestión en Salud. UPNW. Ica - Perú. Objetivo definir la relación existente de la satisfacción del cliente externo y la calidad de atención percibida, la metodología es no experimental, tipo descriptivo, diseño correlacional de corte transversal y enfoque cuantitativo. Se trabajó con 93 usuarios externos quienes respondieron 2 cuestionarios: calidad de atención y satisfacción; obteniendo como resultado 47.3% como muy buena a la calidad de atención, 1.1% mala. Siendo la dimensión empatía de la calidad de atención la que alcanzó mayor grado de estimación; se encontró que el nivel de satisfacción considera como muy satisfecho 36.6%, en tanto el 46.2% se encontró satisfecho, mostro regular satisfacción el 12.9% y 4.3% mostro insatisfacción, concluye que se encuentra una importante relación moderada y proporcional entre las variables estudiadas y sus dimensiones.

Chu (2017) en su investigación *calidad de atención y grado de satisfacción percibida en la consulta externa por los usuarios de pediatría del hospital de Loreto*, Tesis para optar el Título de Médico Cirujano. *Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Loreto - Perú*. plantea como objeto identificar la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, se aplicó una encuesta de 22 interrogantes de expectativas y 22 interrogantes de percepción a 365 apoderados de los usuarios luego de la atención en los consultorios externos, obteniendo como resultado que el más alto porcentaje de satisfacción fue la capacidad de respuesta con 21.8% y la más baja la de empatía con 16.7%. siendo el grado de satisfacción 19.3% evidenciando un alto nivel de usuarios insatisfechos. Finalmente, concluyó que la calidad de atención evaluada fue considerada como mala, en base a los resultados que evidenciaron un alto nivel de insatisfacción en todas las escalas de calidad analizadas.

Calderón (2018) en su investigación *estudio controlado aleatorio de telemonitoreo en domicilio de presión arterial con equipo biomédico adaptado*, para titularse con el grado de maestro *en Salud Digital; Telemedicina. UPCH, Lima - Perú*. El objetivo de su estudio fue comparar la atención médica habitual con la atención virtual por telemonitoreo de *la presión arterial domiciliaria basado en SMS*. Se realizó el estudio en 20 pacientes con diagnósticos de hipertensión no controlada. Se utilizó un tensiómetro comercial que fue diseñado para el uso de pacientes en domicilio de fácil uso y muestra los resultados en número grandes, se utilizó la placa GPRS que envía los resultados del tensiómetro a través de mensajes de texto al equipo del área del estudio a través de la conexión USB host shield. Los datos fueron almacenados en una plataforma virtual de información disponible en tiempo real. Concluye que el estudio muestra el mejoramiento de la conciencia de la enfermedad y los pacientes al ver que sus resultados son revisados constantemente por un profesional médico lo ayuda a que continúen y no dejen su tratamiento.

Tinoco (2016). En su tesis *satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz 2016*. Para titularse como médico cirujano. URP, Lima - Perú. tuvo como finalidad evaluar el grado de aprobación del usuario externo, su metodología es de tipo descriptivo, transversal y observacional, utilizó un formulario como base para analizar el grado de satisfacción que percibieron los clientes externos aplicando el cuestionario SERVQUAL adaptado. Concluye que el usuario externo percibe un alto nivel de insatisfacción con los servicios recibidos observándose en los resultados que, de los 460 usuarios encuestados por rango de edades, el más alto porcentaje de insatisfacción fue el de adultez temprana con 53%, las mujeres 74.74% de insatisfacción, concluye que los usuarios muestran un alto porcentaje de insatisfacción con los servicios recibidos.

Altamirano y Cedeño (2016) en su estudio *calidad según la percepción del cuidado del personal de enfermería en niños y su permanencia en el nosocomio*, para el grado de Licenciado en enfermería, Universidad Nacional de Trujillo - Perú. Plantea como objetivo evaluar la calidad del trato de personal en enfermería en niños y su permanencia en la institución, su estudio es cuantitativo y descriptivo, obtuvo como muestra a 50 apoderados de niños de dos a diez años que fueron atendidos, gracias a la ficha de registro de datos de la permanencia en las áreas de hospitalización y la apreciación de calidad se analizó mediante la escala de Kristen Swanson. Se trabajó con criterios Chi cuadrado (χ^2) que sí encuentra relación estadística importante para las variables estudiadas, se obtuvo como resultado un 70% de alto grado de percepción de calidad al cuidado del personal de enfermería; se concluye que los usuarios que presentaron mayor permanencia en el Hospital evidenciaron una favorable percepción de la calidad y que muestra una considerable relación en la calidad de atención de los cuidados del personal de enfermería y el periodo hospitalario.

Chirinos (2018) en su tesis *evaluación de la calidad del proceso de atención en un hospital de solidaridad de Mirones Lima- Perú*, para optar el grado de Lic. en Gestión Empresarial de la PUCP, Lima - Perú. Propone definir la calidad del proceso de atención, la metodología utilizada es descriptiva, correlacional y de enfoque mixto; utiliza herramientas cuantitativas y cualitativas analiza las siguientes

escalas: Tangibilidad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad; el análisis de esta investigación concluye que habiendo utilizado el modelo ServPerfect los usuarios expresaron que se encontraron satisfechos con el servicio recibido, el sistema hospitalario en el Perú evidencia muchas deficiencias entre ellas la carencia de médicos especializados en todo nivel de atención del país, equipamiento deficientes, ambientes en condiciones deficientes y una dirección administrativa que no propone lineamientos integrados para ofertar servicios con un aceptable nivel de calidad para los usuarios de escasos recursos.

García (2016) en su tesis titulada calidad de atención en la satisfacción del usuario externo en las instituciones de salud: MINSA– ESSALUD, CHONGOYAPE – PERÚ. Revista científica institucional TZHOECOEN, volumen (2), pp. 1-2. Tomo como objeto analizar el grado de satisfacción con respecto a calidad de atención recibida, estudio de diseño descriptivo, transversal, no experimental, analítico y cuantitativo. empleó instrumentos para recolección de datos mediante SERVQUAL encuesta adaptada con 95% de confiabilidad, la población de EsSalud es 7,499 y de MINSA 11,788 se trabajó con 114 de muestra cada uno se incluyó pacientes externos y apoderados, siendo 228 en total. Se obtuvo como resultados que los usuarios de EsSalud presentaron un grado de satisfacción general de 71,7%, obteniendo que la dimensión seguridad es la que alcanzó mayor satisfacción con 74.3%, en comparación con MINSA que obtuvo un 44.6% de satisfacción global, entre tanto la dimensión empatía arrojó un elevado 51.9% grado de satisfacción.

Respecto a las bases teóricas que sustentan la presente investigación respecto a las variable Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, resulta pertinente considerar teorías de investigaciones previas para comprender la importancia de evaluar la relación existente entre la calidad de atención con la satisfacción del paciente atendido mediante teleorientación y telemonitoreo, a través de conceptos claros de autores representativos quienes brindan información con respecto a la verdadera relación existente en relación a las variables estudiadas.

Algunos de los autores considerados para esta investigación que hacen referencia a la relación entre Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, como Chirinos A. (noviembre 2018) en su tesis *evaluación de calidad del proceso de*

atención en un Hospital de Solidaridad de Mirones Lima- Perú, para alcanzar el grado de Licenciado en Gestión Empresarial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. evalúa de las dimensiones como seguridad, empatía, tangibilidad, capacidad de respuesta y fiabilidad, finalmente observó que con el modelo ServPerfect los pacientes están satisfechos con la atención recibida, sin embargo se concluye que la salud pública en el Perú presenta deficiencias como falta de médicos especializados en todo el Perú, falta de equipamiento adecuado, ambientes en pésimo estado y gestiones deficientes en políticas de salud para poder así prestar una atención satisfactoria a la población de menos recursos.

Así también, Esperanza (2018) en su publicación *Recordando a Avedis Donavedian: Calidad de Atención Médica. Revista de Medicina e Investigación UAEMEX, Volumen 6. Pp.54-58*. Toma como referencia definiciones de estructura, proceso y resultado del autor pionero en investigación y definición de la calidad de atención médica el cual representa un paradigma dominante en estos estudios el cual evalúa la estructura del servicio que se ofrece, analiza si la atención se brinda en condiciones que obstaculizan o permiten la prestación idónea de los servicios dando como resultados en la consulta cambios en la salud del paciente, considera como estructura de atención a los medios materiales, sociales y también las aptitudes del personal así como su forma de organización, equipos médicos y otros medios físicos, menciona que una atención de calidad está sujeto al incremento de una mejor calidad de vida que se logre brindar. La aprobación de los usuarios se considera por el autor como la satisfacción final del usuario por la calidad de la consulta recibida que también refleja el manejo del prestador de servicio para satisfacer los requerimientos de los usuarios, considera que se seguirá haciendo uso de los servicios prestados visto que los pacientes se encuentran satisfechos y se fortalecerá los vínculos con sus servidores.

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

De acuerdo a Hernández (2018) en su libro Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y *mixta*, menciona que un estudio es de enfoque cuantitativo cuando se realizan mediante encuestas, es de tipo aplicada porque se busca solucionar algo, de diseño transversal cuando se reúnen datos en un tiempo determinado (Liu, 2008 y Tucker, 2004); estos diseños de investigación tienen como finalidad definir variables y evaluar su incidencia en un momento dado. Asimismo, manifiesta que una investigación es no experimental cuando se visualiza los fenómenos tal como se presentan en un tiempo determinado, correlacional porque determinan si las variables están correlacionadas o no, el investigador no varía las variables para analizar su efecto en otras. Por lo expuesto este estudio fue de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, diseño transversal, no experimental y correlacional.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable 1: Calidad de Atención

Son las actividades prestadas por las instituciones del sector salud y las actividades médicas de apoyo que se brindan al paciente, observado desde una perspectiva técnica y humana, con la finalidad de cubrir las expectativas de los pacientes, en las dimensiones de eficacia, eficiencia, seguridad, y satisfacción del usuario. (Guía Técnica para evaluar Calidad y Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo) RM N° 527-2011/MINSA).

3.2.2 Variable 2: Satisfacción del Usuario

Es la percepción que se evidencia en los acompañantes, padres o apoderados en relación a la atención brindada a sus menores hijos mediante las actividades de teleorientación y telemonitoreo de Telesalud que ofrece el INSN; así como el nivel de satisfacción que brinda el establecimiento de salud ante las expectativas y opiniones de sus clientes en relación a la atención recibida. (G.T. para analizar la Calidad y Satisfacción del Usuario Externo en Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población.

Constituida por los padres o acompañantes que atendieron a sus menores hijos en la consulta externa mediante teleorientación y telemonitoreo durante los meses de mayo a julio de 2020 en el periodo de cuarentena por el COVID19, conformada por un total de 7,697. Cabe mencionar que el total de esta población es equivalente al número total de historias clínicas individualizadas por paciente registradas en la base de datos recogidas del formato HIS llenado por el médico tratante en la atención virtual.

3.3.2 Criterios de selección

3.3.2.1 Criterio de inclusión:

Padres o apoderados de pacientes menores de 18 años que fueron atendidos mediante teleorientación y telemonitoreo durante el periodo de cuarentena de mayo a julio 2020 y que acepten voluntariamente participar en el presente estudio.

3.3.2.2 Criterio de exclusión:

Padres o acompañantes de pacientes menores de 18 años que fueron atendidos mediante otra modalidad de atención en el INSN.

3.3.3. Muestra

Para su cálculo se aplicó la fórmula de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, con parámetros de tamaño de población de 7,697 padres o acompañantes de pacientes menores de 18 años que fueron atendidos mediante teleorientación y telemonitoreo durante esta coyuntura de mayo a julio 2020 en el INSN sede Breña, 46,5% de proporción de satisfacción de usuario externo 2019 de consultorios externos. Margen de error de 7.5%. Quedando conformada la muestra por 185 padres o apoderados de pacientes menores de edad.

3.3.4 Muestreo

Se utilizará el muestreo aleatorio simple para seleccionar la muestra calculada de 185 padres o acompañantes de una población de 7,697. Se empleará el software estadístico "Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)", versión 26.0 para seleccionar la muestra.

3.3.5 Unidad de Análisis

Está constituida por el padre o apoderado cuyo menor hijo de menor de 18 años fue atendido mediante teleorientación y telemonitoreo durante los meses de mayo a julio 2020, en el INSN.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica que se empleará en esta investigación será la entrevista formal y estructurada dirigida al CPC. Manuel Vicuña Boby, Jefe de Estadística e Informática del INSN, teniendo como objetivo evaluar las variables de estudio.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizará en la investigación será el cuestionario de Servqual modificado que es un cuestionario estructurado, basado en la escala de Likert, para determinar la calidad y satisfacción del usuario de los servicios de salud, esta herramienta de encuesta completa, validada por el Ministerio de Salud, fue elegida por su capacidad para abordar los cambios en oferta de servicios de tele salud, por ejemplo, el uso de diferentes plataformas o dispositivos, así como su capacidad de medir la calidad de la interacción de telemedicina, la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en todos los establecimientos a nivel nacional.

3.4.3 Procedimientos

Para la aplicación de la entrevista se coordinará con la Directora de la Oficina de Investigación y Docencia Especializada del INSN sobre el permiso y sus tiempos para concretar la aplicación del instrumento para medir las variables de estudio; contando con la autorización de la directora de docencia se coordinará con el Director de la OEI del INSN para la aplicación de la encuesta a fin de que facilite de la base de datos, los emails y números de teléfono de los 185 padres o apoderados de los pacientes atendidos por teleorientación y telemonitoreo durante el periodo de cuarentena por el COVID19, donde se aplicará el instrumento con preguntas estructuradas utilizando la escala de Likert. Finalmente se hará uso del servicio de validadores, quienes garantizarán la validez y confiabilidad de los instrumentos.

3.5 Método de análisis de datos

Para el procesamiento de los datos obtenidos a través del cuestionario se trabajará con el programa de Microsoft Excel para pasar los resultados a una hoja de datos. Los datos serán exportados al SPSS V 26.0 y procesados para generar las respectivas tablas de frecuencia de cada una de las preguntas formuladas en el cuestionario. Finalmente se aplicará el instrumento a la muestra determinada para después evaluar los mismos e interpretarlos de acuerdo a los objetivos.

3.6 Aspectos éticos

Para desarrollar el presente estudio se tendrá en cuenta el código ético y normas de investigación de la Universidad César Vallejo y el código ético del Instituto Nacional de Salud del Niño, así como la seguridad y el respeto de la identidad de cada participante, aplicando el cuestionario de forma anónima; previa aplicación del consentimiento informado verbal, asimismo se respetará la libertad de decisión de cada individuo de participar en el estudio el cual, en la medida de lo posible, será grabado para fines éticos.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Calidad del servicio de teleorientación y telemonitoreo en el período de cuarentena mayo a julio 2020 por el COVID-19 en el Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña

Variable y dimensiones (n=189)	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Calidad de la atención	1	0,5%	10	5,3%	60	31,7%	88	46,6%	30	15,9%
Fiabilidad	2	1,1%	19	10,1%	62	32,8%	73	38,6%	33	17,5%
Capacidad de respuesta	17	9,0%	14	7,4%	44	23,3%	87	46,0%	27	14,3%
Seguridad	1	0,5%	11	5,8%	53	28,0%	93	49,2%	31	16,4%
Empatía	3	1,6%	9	4,8%	56	29,6%	94	49,7%	27	14,3%

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

Los resultados de la tabla 1 muestran que en general la calidad de la atención brindada a través del servicio de teleorientación y telemonitoreo, es bastante favorable; el 46.6% lo califica como buena y el 15.9% como muy buena, aunque hay una cifra importante, 37.5% que lo califica como regular o deficiente; la percepción es ligeramente más favorable en lo relacionado a la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuáles son consideradas como buenas o muy buenas por el 60.3%, 65.6% y 64%; en cambio, la fiabilidad, si bien es calificada en dichos niveles por el 56.1%, la cifra restante, 37.5% lo califica solo como regular o deficiente.

La calidad de un servicio de salud, es esencial para lograr satisfacer las expectativas de los usuarios y alcanzar los resultados sanitarios deseados; ésta se mantiene en constante evolución y mejora a través de conocer cuáles son necesidades y las preferencias del usuario; el estudio encontró que la calidad del servicio de teleorientación y telemonitoreo, si bien es favorable, sin embargo, hay muchos aspectos que deben mejorar; hay algunos usuarios que consideran que la

calidad del servicio varía entre regular y deficiente y sobre todo, la fiabilidad del servicio; en los otros aspectos también se debe mejorar, al existir una cifra de alrededor del 40%, que los califica en un nivel deficiente o regular.

Tabla 2. Satisfacción del usuario externo por el servicio de teleorientación y telemonitoreo en el periodo de cuarentena mayo a julio 2020 por el COVID-19 en el INSN – Breña

Variable y dimensiones (n=189)	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfacción laboral	5	2,6%	12	6,3%	57	30,2%	87	46,0%	28	14,8%
Utilidad	6	3,2%	10	5,3%	52	27,5%	97	51,3%	24	12,7%
Facilidad de uso	14	7,4%	19	10,1%	47	24,9%	81	42,9%	28	14,8%
Efectividad	2	1,1%	8	4,2%	52	27,5%	98	51,9%	29	15,3%
Usabilidad	16	8,5%	22	11,6%	55	29,1%	63	33,3%	33	17,5%

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

Los resultados presentados en la tabla anterior, señalan que en general, los usuarios externos que han utilizado el servicio de teleorientación y telemonitoreo, están satisfechos con el servicio, según se deduce de la opinión del 60.8%. Este alto nivel de satisfacción se explica por la opinión favorable que tienen los usuarios por la utilidad y efectividad de dicho servicio, que generan satisfacción en el 64% y 67.2% de los usuarios; la facilidad de uso y la usabilidad del servicio, también generan satisfacción en la mayoría, según se deduce de las respuestas del 57.7% y 50.8%, aunque en este caso, hay una cifra importante de usuarios, 42.3% y 49.2%, que no está satisfecha con dichos servicios.

La satisfacción del usuario es uno de los indicadores más relevantes de la calidad del servicio, de manera que garantiza la accesibilidad a dichos servicios; ésta además tiene que ver con las experiencias positivas o negativas que haya podido tener los usuarios cuando hacen uso de dichos servicios. Actualmente constituyen uno de los aspectos principales para la evaluación de los servicios que

brinda una institución. El estudio indica que los usuarios se encuentran bastante satisfechos con el servicio de teleorientación y telemonitoreo, no obstante, se observa ciertas deficiencias en lo relacionado a la facilidad de uso y usabilidad de dicho servicio.

4.1 Relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante teleorientación y telemonitoreo en el periodo de cuarentena mayo a julio 2020 por el COVID-19 en el INSN – Breña desde la perspectiva de usuario externo

Tabla 3. Satisfacción del usuario externo, en relación a la calidad de la atención del servicio de teleorientación y telemonitoreo

Calidad de la atención	Satisfacción										Total	
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Deficiente	2	20,0%	4	40,0%	3	30,0%	1	10,0%	0	0,0%	10	100,0%
Regular	2	3,3%	6	10,0%	41	68,3%	10	16,7%	1	1,7%	60	100,0%
Bueno	0	0,0%	2	2,3%	11	12,5%	75	85,2%	0	0,0%	88	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	2	6,7%	1	3,3%	27	90,0%	30	100,0%
Total	5	2,6%	12	6,3%	57	30,2%	87	46,0%	28	14,8%	189	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

La tabla anterior muestra la satisfacción del usuario en relación a la calidad de la atención; se observa que de los usuarios que se muestran muy insatisfechos o insatisfechos con el servicio, son mayormente los que califican a la calidad del servicio como muy deficiente o deficiente, como se observa en el 100% y 40%; en cambio, los usuarios satisfechos o muy satisfechos, en su mayoría son los que califican a la calidad de la atención como buena o muy buena, según se deduce de la opinión del 85.2% y 90%. Dichos resultados muestran claramente que, al mejorar la calidad de la atención, los usuarios se muestran más satisfechos.

Contraste de la hipótesis general:

Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo al ser atendido mediante TO y TM en el periodo de cuarentena por el COVID19 mayo – julio en el INSN.

Tabla 4. Análisis de correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo

	Spearman	Satisfacción del usuario externo	Utilidad	Facilidad de uso	Efectividad	Usabilidad
Calidad de la atención	r	,757**	,735**	,607**	,787**	,660**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	n	189	189	189	189	189

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

La tabla del análisis de correlación indica que la calidad de la atención se relaciona en forma significativa (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario externo; esta relación también se evidencia con cada uno de los aspectos de la satisfacción, es decir, con la utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. Dichos resultados aportan evidencias suficientes para validar la hipótesis de que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo al ser atendido mediante TO y TM en el periodo de cuarentena por el COVID19 mayo – julio en el INSN.

La valoración que hacen los usuarios con relación a los aspectos de la calidad, incluyendo la fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, es fundamental para conseguir satisfacer las aspiraciones del usuario; en la medida que el usuario va construyendo experiencias positivas por todo los elementos del servicio, va formándose un juicio que puede ser positivo, si las experiencias con dicho servicio son satisfactorias; el estudio indica que la satisfacción del usuario por los servicios de teleorientación y telemonitoreo está

muy ligada a la calidad del servicio, al estar ambos aspectos significativamente relacionados.

4.2 Relación entre la fiabilidad como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido por TO y TM

Tabla 5. Satisfacción del usuario externo, en relación a la fiabilidad del servicio de teleorientación y telemonitoreo

Fiabilidad del servicio	Satisfacción										Total	
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	50,0%	0	0,0%	2	100,0%
Deficiente	2	10,5%	5	26,3%	9	47,4%	3	15,8%	0	0,0%	19	100,0%
Regular	0	0,0%	5	8,1%	34	54,8%	22	35,5%	1	1,6%	62	100,0%
Bueno	0	0,0%	2	2,7%	12	16,4%	58	79,5%	1	1,4%	73	100,0%
Muy bueno	2	6,1%	0	0,0%	2	6,1%	3	9,1%	26	78,8%	33	100,0%
Total	5	2,6%	12	6,3%	57	30,2%	87	46,0%	28	14,8%	189	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

De la tabla anterior se deduce que los pocos usuarios que de alguna forma están insatisfechos con el servicio, mayormente pertenecen al grupo que considera que la fiabilidad del servicio es muy deficiente o deficiente, como se observa en la opinión del 50% y 26.3%; en cambio, los usuarios satisfechos o muy satisfechos, mayormente son los que consideran que la fiabilidad es regular, buena o muy buena, de acuerdo a las respuestas del 54.8%, 79.5% y 78.8%. En este caso, también se observa que a medida que mejora la fiabilidad del servicio, hay mayor satisfacción en el usuario externo.

Contraste de la hipótesis específica 1:

Existe relación significativa entre la fiabilidad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

Tabla 6. Análisis de correlación entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario externo

	Spearman	Satisfacción del usuario externo	Utilidad	Facilidad de uso	Efectividad	Usabilidad
Fiabilidad del servicio	r	,635**	,616**	,520**	,629**	,613**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	n	189	189	189	189	189

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

El análisis de correlación da cuenta que la fiabilidad del servicio esta significativamente ($\text{Sig.} < 0.05$) relacionada con la satisfacción del usuario externo; dicha correlación también se evidencia con cada uno de los aspectos de la satisfacción del usuario externo, vale decir, con la utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis de que existe una relación significativa entre la fiabilidad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

El estudio indica que la fiabilidad del servicio de teleorientación y telemonitoreo, está íntimamente ligada a la satisfacción del usuario; la capacidad del instituto para brindar un servicio de forma fiable, de manera que cumpla lo que promete, es fundamental para lograr que los usuarios se encuentren satisfechos con el servicio; de acuerdo a los resultados, si bien, los usuarios del instituto investigado se muestran satisfechos con los horarios establecidos, así como con la programación y porque siempre encuentran las citas que buscan, sin embargo, aún se deben mejorar más dichos aspectos a fin de lograr una mayor satisfacción.

4.3 Relación de la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM

Tabla 7. Satisfacción del usuario externo, en relación a la capacidad de respuesta del servicio de teleorientación y telemonitoreo

Capacidad de respuesta	Satisfacción										Total	
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	4	23,5%	3	17,6%	5	29,4%	5	29,4%	0	0,0%	17	100,0%
Deficiente	0	0,0%	4	28,6%	8	57,1%	2	14,3%	0	0,0%	14	100,0%
Regular	0	0,0%	3	6,8%	26	59,1%	12	27,3%	3	6,8%	44	100,0%
Bueno	1	1,1%	2	2,3%	16	18,4%	66	75,9%	2	2,3%	87	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	2	7,4%	2	7,4%	23	85,2%	27	100,0%
Total	5	2,6%	12	6,3%	57	30,2%	87	46,0%	28	14,8%	189	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

De la tablero anterior se deduce que los usuarios insatisfechos con el servicio de teleorientación y telemonitoreo, son con mayor frecuencia, los que consideran que la capacidad del servicio es muy deficiente o deficiente, como lo señala el 23.5%, 17.6% y 28.6%; en cambio, los usuarios satisfechos mayormente son los que consideran que dicha capacidad de respuesta es buena o muy buena, de acuerdo a la opinión del 75.9% y 85.2%. Estos resultados indican que la satisfacción del usuario mejora en la medida que mejora la capacidad de respuesta del servicio.

Contraste de la hipótesis específica 2:

Existe relación entre la capacidad de repuesta como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

Tabla 8. Análisis de correlación entre la capacidad de respuesta del servicio y la satisfacción del usuario externo

	Spearman	Satisfacción del usuario externo	Utilidad	Facilidad de uso	Efectividad	Usabilidad
Capacidad de respuesta del servicio	r	,633**	,577**	,651**	,659**	,524**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	n	189	189	189	189	189

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

Los resultados del análisis de correlación indica que la cap. de respuesta del servicio de teleorientación y telemonitoreo se relaciona de manera significativa (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario externo y con cada uno de sus aspectos, utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. Estos resultados aportan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que existe relación entre la capacidad de repuesta como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

La capacidad de respuesta del servicio, de acuerdo a los resultados, también resulta fundamental para lograr la satisfacción del usuario, al encontrarse significativamente relacionados. Es importante que el instituto, a través del servicio de teleorientación y telemonitoreo, pueda ayudar en forma rápida y eficiente al usuario a satisfacer sus necesidades, quejas o cualquier inquietud que tenga sobre el servicio.

4.4 Relaciona entre la seguridad del proceso como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido con TO y TM

Tabla 9. Satisfacción del usuario externo, en relación a la seguridad del servicio de teleorientación y telemonitoreo

Seguridad del servicio	Satisfacción										Total	
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%
Deficiente	3	27,3%	4	36,4%	2	18,2%	2	18,2%	0	0,0%	11	100,0%
Regular	2	3,8%	5	9,4%	38	71,7%	7	13,2%	1	1,9%	53	100,0%
Bueno	0	0,0%	2	2,2%	14	15,1%	74	79,6%	3	3,2%	93	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	1	3,2%	3	9,7%	3	9,7%	24	77,4%	31	100,0%
Total	5	2,6%	12	6,3%	57	30,2%	87	46,0%	28	14,8%	189	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

De acuerdo a estos resultados de la tabla, los usuarios insatisfechos con el servicio de teleorientación y telemonitoreo, mayormente pertenecen al grupo de usuarios que califican a la seguridad de dicho servicio como deficiente, de acuerdo a las respuestas del 27.3% y 36.4%; en cambio, los que usuarios que se encuentran satisfechos o muy satisfechos con el servicio, mayormente pertenecen al grupo de usuarios que califican a la seguridad de dicho servicio como buena o muy buena (exceptuando a un usuario que califica a la seguridad del servicio como muy deficiente), según se observa en las respuestas del 79.6% y 77.4%. En este caso también se observa que a medida que mejora la seguridad del servicio, mejora la satisfacción del usuario.

Contraste de la hipótesis específica 3:

Existe relación entre la dimensión seguridad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM

Tabla 10. Análisis de correlación entre la seguridad del servicio y la satisfacción del usuario externo

	Spearman	Satisfacción del usuario externo	Utilidad	Facilidad de uso	Efectividad	Usabilidad
Seguridad del servicio	r	,734**	,699**	,618**	,734**	,645**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	n	189	189	189	189	189

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

Los resultados de esta tabla definen que la seguridad del servicio, si se relaciona de manera significativa (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario; esta correlación también se refleja en cada uno de los aspectos de la satisfacción, es decir, con la utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. En base a los presente resultados se acepta la hipótesis de que existe relación entre la dimensión seguridad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

La seguridad del servicio teleorientación y telemonitoreo, es decir, tranquilidad con la que el cliente realiza sus transacciones a través de dichos mecanismos, es fundamental para mejorar la satisfacción del usuario, al estar ambos aspectos significativamente relacionados. La competencia del médico tratante, el respeto a la privacidad durante la atención y la atención completa y minuciosa, son aspectos que, si bien son valorados de manera favorable, sin embargo, aún es necesario mejorarlos para lograr una mayor satisfacción del usuario.

4.5 Relaciona entre la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

Tabla 11. Satisfacción del usuario externo, en relación a la empatía del servicio de teleorientación y telemonitoreo

Empatía del servicio	Satisfacción										Total	
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	1	33,3%	0	0,0%	2	66,7%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%
Deficiente	1	11,1%	2	22,2%	5	55,6%	1	11,1%	0	0,0%	9	100,0%
Regular	2	3,6%	8	14,3%	35	62,5%	11	19,6%	0	0,0%	56	100,0%
Bueno	1	1,1%	2	2,1%	14	14,9%	74	78,7%	3	3,2%	94	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	1	3,7%	1	3,7%	25	92,6%	27	100,0%
Total	5	2,6%	12	6,3%	57	30,2%	87	46,0%	28	14,8%	189	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

De acuerdo a los resultados de la tabla, los usuarios que se muestran insatisfechos con el servicio de teleorientación y telemonitoreo, con mayor frecuencia pertenecen al grupo de usuarios que califican como muy deficiente o deficiente a la empatía del servicio, como lo señala el 33.3% y 22.2%; mientras que los usuarios satisfechos o muy satisfechos mayormente pertenecen al grupo de usuarios que califican a dicha empatía como buena o muy buena, según se deduce de las respuestas del 78.7% y 92.6%. Estos resultados muestran que a medida que mejora la empatía del servicio, mejora la satisfacción de los usuarios.

Contraste de la hipótesis específica 4:

Existe relación entre la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

Tabla 12. Análisis de correlación entre la empatía del servicio y la satisfacción del usuario externo

	Spearman	Satisfacción del usuario externo	Utilidad	Facilidad de uso	Efectividad	Usabilidad
Empatía del servicio	r	,736**	,716**	,545**	,756**	,638**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	n	189	189	189	189	189

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario externo

El análisis de correlación indica que la empatía del servicio de teleorientación y telemonitoreo, se relaciona en gran manera (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario externo y sus dimensiones, utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. Estos resultados conducen a admitir la hipótesis de investigación de que existe relación entre la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

El otro aspecto de la calidad del servicio que resulta fundamental para lograr una mayor satisfacción del usuario de los servicios de teleorientación y telemonitoreo; es la empatía; la disposición del instituto para brindar el servicio a través de dichos medios, incluyendo la explicación clara, concisa y adecuada, así como el uso de un tiempo prudencial para responder a las dudas y preguntas de los usuarios y la confianza que se le brinda, son elementos esenciales para lograr una mayor satisfacción, al encontrarse significativamente relacionados.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general de esta investigación fue determinar de qué manera se relaciona la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante teleorientación y telemonitoreo en el periodo de cuarentena mayo a julio 2020 por el COVID-19 en el INSN – Breña, razón por la cual se realizó la adaptación del instrumento con la finalidad de obtener información importante que permita analizar de forma global la problemática del estudio y alcanzar el objetivo principal. Los resultados fueron contrastados con las teorías estudiadas en la presente tesis los mismos que se exponen a continuación:

El Objetivo específico número uno tuvo como finalidad determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido por TO y TM, Este estudio coincide con los resultados de Leibar A. et al (2020) donde el 60% no tuvo que acudir presencialmente al hospital, el 18% necesitó apoyo de un familiar en la teleconsulta, el 22% debido a la suspensión de las consultas tenían cancelada alguna prueba complementaria concluye que la teleconsulta fue considerada con un alto nivel de satisfacción por los usuarios durante la pandemia por el COVID-19, ya que permite atención médica continua; siendo el análisis del resultado de correlación del presente estudio el cual da cuenta que la fiabilidad del servicio esta significativamente ($\text{Sig.} < 0.05$) relacionada con la satisfacción del usuario externo.

Por tanto, se acepta la primera hipótesis específica: Existe relación significativa entre la fiabilidad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM, en el periodo de cuarentena por el Covid19 en el periodo de mayo a julio 2020 en el INSN.

Respecto al objetivo específico N°2 el cual propone determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM. Vera (2018) concluye en su estudio que los servicios no otorgan total seguridad y la satisfacción del servicio es baja cuando se evalúa la calidez del trato, sin embargo, obtiene un 0.62% para la capacidad de respuesta de los usuarios que se mostraron

parcialmente satisfechos. Siendo el resultado del análisis de correlación del presente estudio del cual se deduce que los usuarios insatisfechos con el servicio de teleorientación y telemonitoreo, son con mayor frecuencia, los que consideran que la capacidad del servicio es muy deficiente o deficiente, como lo señala el 23.5%, 17.6% y 28.6%; en cambio, los usuarios satisfechos mayormente son los que consideran que dicha capacidad de respuesta es buena o muy buena, de acuerdo a la opinión del 75.9% y 85.2%. Estos resultados indican que la satisfacción del usuario mejora en la medida que mejora la capacidad de respuesta del servicio.

Por tanto, se acepta la segunda hipótesis específica: Existe relación entre la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención del usuario externo atendido mediante TO y TM.

Respecto al objetivo específico N°3 el cual plantea determinar de qué manera se relaciona la seguridad del proceso como parte de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido con TO y TM. Los hallazgos de García (2016) concuerdan con los resultados de esta investigación visto que obtuvo que los usuarios de EsSalud presentaron un grado de satisfacción general de 71,7%, obteniendo mayor satisfacción la escala seguridad con 74.3%.

Por lo expuesto se acepta la tercera hipótesis específica: Existe relación entre la seguridad del proceso como parte de la calidad de atención del usuario externo atendido mediante TO y TM.

El objetivo específico N°4 planteo determinar de qué manera se relaciona la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM. Coincidiendo con el estudio de Lostaunau (2018) con un resultado de 47.3% que lo califica como muy buena a la calidad de atención, 1.1% mala. La dimensión de la calidad con mayor grado de estimación fue la empatía; se encontró que el nivel de satisfacción considera como muy satisfecho es 36.6%, en tanto el 46.2% se encontró satisfecho, mostro regular satisfacción el 12.9% y 4.3% mostro insatisfacción, concluye que, sí encuentra una importante relación moderada y proporcional entre las variables estudiadas, lo mismo

encontramos en la complacencia del paciente externo con las dimensiones de la calidad de atención evaluadas.

Por lo cual se acepta la hipótesis N°4: Existe relación entre la empatía como parte de la calidad de atención del usuario externo atendido mediante TO y TM.

Considerando los resultados favorables en las variables y cada una de sus dimensiones se determinó que existe una relación significativa por lo cual se acepta la hipótesis general que sí existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido mediante Teleorientación y telemonitoreo durante el periodo de cuarentena mayo – julio 2020 en el INSN, ya que se obtuvo de manera general un 46.6 % de usuario que califica como buena y 15.9 % como muy buena a la calidad de atención; y en los resultados de la variable satisfacción en general los usuarios están satisfechos según se deduce de la opinión del 60.8%, este importante porcentaje se explica por la opinión favorable que perciben los usuarios por la utilidad 64% y 67.2% para efectividad, así también generan un importante grado de satisfacción la facilidad de uso y la usabilidad con un 57.7% y 50.8%, quedando una cifra importante de usuarios del 42.30 y 49.2 no están satisfechos con el servicio. Por tanto, se determina que la satisfacción es uno de los indicadores más importantes de la calidad del servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la calidad de la atención se relaciona en forma significativa (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario externo; esta relación también se evidencia con cada uno de los aspectos de la satisfacción, es decir, con la utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad.
2. El análisis de correlación da cuenta que la fiabilidad del servicio esta significativamente (Sig.<0.05) relacionada con la satisfacción del usuario externo; dicha correlación también se evidencia con cada uno de los aspectos de la satisfacción del usuario externo, vale decir, con la utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. Los resultados conducen a aceptar la hipótesis de que existe una relación significativa entre la fiabilidad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.
3. Los resultados del análisis de correlación indica que la capacidad de respuesta del servicio de teleorientación y telemonitoreo se relaciona de manera significativa (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario externo y con cada uno de sus aspectos, utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. Estos resultados aportan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que existe relación entre la capacidad de repuesta como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.
4. Los resultados de la tabla 10 indica que la seguridad del servicio, se relaciona de manera significativa (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario; esta correlación también se refleja con cada una de los aspectos de la satisfacción, es decir, con la utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis de que existe relación entre la dimensión seguridad como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.
5. El análisis de correlación indica que la empatía del servicio de teleorientación y telemonitoreo, se relaciona de manera importante (Sig.<0.05) con la satisfacción del usuario externo y con sus dimensiones, utilidad, facilidad de uso, efectividad y usabilidad. Estos resultados conllevan a aprobar la hipótesis de investigación de que existe relación entre la empatía como parte de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo atendido mediante TO y TM.

6. Los resultados que se obtuvo de la aplicación del instrumento para la escala calidad de atención y sus dimensiones en la tabla 1 se observa que en general la calidad de la atención ofertada a través del servicio de teleorientación y telemonitoreo obtuvo una valoración muy significativa ya que las dimensiones fiabilidad, seguridad y empatía del servicio fueron calificadas como buenas o muy buenas por el 56.1%, 65.6% y 64%, capacidad 60.3%; aunque la fiabilidad obtiene una cifra restante de 37.5% que lo califica solo como regular o deficiente.
7. En los resultados que se describen en la tabla 2, relacionados a la variable satisfacción del usuario externo y sus dimensiones; los usuarios expresan estar satisfechos con el servicio recibido obteniendo como resultado general según se deduce de la opinión del 60.8%. Así también se obtiene un alto de satisfacción en la utilidad con un 64%, efectividad 67.2 % de los usuarios, facilidad de uso con 57.7% y usabilidad 50.8% de las respuestas y no satisfechos un 42.3% y 49.2% no están satisfechas con dichos servicios.

VII. RECOMENDACIONES

1. En base a la investigación realizada la cual expone los problemas ocasionados por la pandemia del COVID19, se recomienda al INSN promover ejecución presupuestal que permita potenciar y dar continuidad a los nuevos procesos establecidos para teleorientación y telemonitoreo considerando que esta atención virtual tiene una gran aceptación y alcance nacional en este periodo de pandemia indefinido.
2. Implementar plataformas tecnológicas propias de fácil manejo enlazados a su página web. y promovidas en redes sociales de la institución a fin de mejorar la comunicación del usuario con el profesional de salud.
3. Educar a todo el personal de salud para hacer uso de nuevas tecnologías de comunicación e información, para ser más eficientes los servicios ofertados mediante teleorientación y telemonitoreo.
4. Priorizar el recurso humano del INSN para lograr una gestión por resultados lo cual redundará en el compromiso con la institución a su vez se verá reflejado en el desarrollo de sus funciones logrando ofrecer un servicio de calidad al usuario.
5. Finalmente proponer estrategias de mejora en la simplificación administrativa en los procesos de pagos y confirmación de citas a fin contribuir con la mejora continua de la calidad y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en el INSN.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

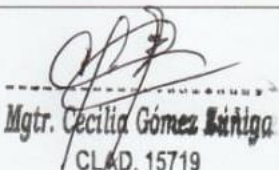
Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo (Sede Piura), asesor del Trabajo de Investigación titulado: "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido mediante teleorientación y telemonitoreo en el INSN - Lima 2020", de la autora Dreysi Noemí Wilcamango Ríos, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender, el trabajo de investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 23 de abril del 2021.

Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga	
DNI: 03490490	 Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga CLAD. 15719
ORCID: 0000 0001 7986 7608	